



**PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS**

LAPORAN

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2019**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
Jl. Antara No. 1, Bengkalis Kode Pos 28751
Telepon: 0766-23613, 0766-7018310 Fax: 0766-23613
e-Mail:

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dengan kekuasaannya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2019, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan pemerintah dan tuntutan publik melalui penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan, salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Laporan IKM ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan penyelenggara pelayanan, masukan dari masyarakat berupa penilaian yang obyektif atas pelayanan perizinan dan nonperizinan untuk selanjutnya akan diolah dan kemudian menjadi acuan dalam menyusun program kerja. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat.

Kami ucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak yang telah ikut menyukseskan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2019 telah melakukan upaya, dan melalui sarana/prasarana pelayanan yang kami berikan. kami harapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bengkalis, Januari 2020



DAFTAR ISI

1. KATA PENGANTAR	1
2. DAFTAR ISI	2
3. BAB I PENDAHULUAN	3
4. BAB II METODELOGI PENELITIAN	6
5. BAB III PROFIL RESPONDEN	19
6. BAB IV HASIL SURVEI KEPAUSAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP KAB.BENBGKALIS	22
7. BAB V KESIMPILAN DAN SARAN	37
8. LAMPIRAN	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 bahwa: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik". Peraturan MENPAN RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menegaskan bahwa "Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya".

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang di sesuaikan dengan ketentuan dengan perundang-undangan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sementara kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

C. Pelaksanaan

Pengukuran/survei IKM dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada tahun 2019 akan dilakukan setiap per triwulan.

D. Manfaat Hasil

Perhitungan IKM yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui perhitungan IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis di Bengkalis;
2. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis di Bengkalis;
3. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis di Bengkalis;
4. Bahan masukan dan informasi untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bengkalis, guna bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

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-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.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/investor pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis di Bengkalis, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan Bidang Perizinan Jasa Usaha sebanyak 60 (enam puluh) buah; Bidang Perizinan Tertentu berupa : 47 (Empat Puluh Tujuh) buah; Dari kedua bidang ini menangani sebanyak 107 (seratus tujuh) jenis perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sesuai dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor : 80 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut berikut:

Tabel 1

JENIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

No.	BIDANG	JENIS PERIZINAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
1.	Pertanahan	1	Izin Lokasi
2.	Kesehatan	1.	Izin mendirikan rumah sakit
		2.	Sertifikat produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) alat kesehatan dan PKRT

1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Izin took alat kesehatan 4. Izin laboratarium klinik 5. Izin took optikal 6. Izin operasional rumah sakit 7. Izin operasional klinik 8. Surat izin praktek dokter umum/spesialis/dokter gigi 9. Izin apotik 10. Izin took obat 11. Sertifikat produksi usaha kecil dan ikro obat tradisional 12. Surat izin kerja perekam medis 13. Surat izin praktek bidan 14. Surat izin praktek apoteker 15. Surat izin kerja/praktek perawat 16. Surat izin praktek anestesi 17. Surat izin kerja/praktek fisioterapis 18. Surat izin praktek refraksionis optisien dan optometris 19. Surat izin kerja radiografer 20. Surat izin praktek elektromedis 21. Surat izin praktek tenaga sanitarian 22. Surat izin praktek okupasi terapis

1	2	3	
		23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38.	Surat izin praktek tenaga gizi Surat izin praktek ahli teknologi laboratorium medic/analisis kesehatan Surat terdaftar penyehat tradisional Surat izin paraktek terapis gigi dan mulut Surat izin praktek tenaga teknis kefarmasian Surat izin praktek tukang gigi Surat izin kerja/praktek terapi wicara Suart izin kerja teknisi gigi Sertifikat laik sehat hotel Sertifikat laik higiene sanitasi depot air minum isi ulang Sertifikat laik higiene sanitasi jasa boga Sertifikat laik higiene sanitasi rumah makan dan restoran Sertifikat penyuluhan keamanan pangan Izin penyelenggaraan pengendalian vector dan binatang pembawa penyakit Sertifikat produksi pangan industry rumah tangga (SPP-IRT) Izin unit transfuse darah (UTDRS)
3.	Lingkungan Hidup	1. 2.	Izin lingkungan Surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan (SPPL)

1	2	3	
		3.	Izin pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limbah B3) untuk usaha jasa
		4.	Izin pembuangan air limbah
		5.	Izin operasional pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limbah B3) untuk penghasil
4.	Perikanan	1.	Surat izin usaha perikanan (SIUP)
		2.	Tanda daftar kapal perikanan untuk nelayan kecil
		3.	Tanda daftar bagi pembudidayaan ikan kecil
5.	Perindustrian	1.	Izin usaha industri (IUI)
		2.	Izin perluasan kawasan industry (IUKI)
		3.	Izin perluasan kawasan industri
6.	Perdagangan	1.	Surat izin usaha perdagangan (SIUP)
		2.	Surat tanda pendaftaran wiralaba (STPW)
		3.	Tanda daftar gudang (TDG)
		4.	Surat izin toko swalayan/IUTM
		5.	Surat izin usaha pusat perbelanjaan (IUPP)
7.	Perhubungan	1.	Izin penyelenggaraan pelabuhan sungai dan danau
		2.	Izin pelabuhan umum

1	2	3	
		<ul style="list-style-type: none"> 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 	<ul style="list-style-type: none"> Izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat (angkutan di perairan) Izin usaha angkutan sungai dan danau Izin usaha angkutan laut Persetujuan kerja keruk dan/atau reklamasi Persetujuan pengoperasian angkutan sungai dan danau dalam kabupaten Persetujuan hasil analisis dampak lalu lintas Persetujuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan Izin penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan Izin penyelenggaraan angkutan orang Izin usaha jasa terkait dengan angkutan perairan Izin penyelenggaraan terminal untuk kepentingan sendiri TUKJ
8.	Pariwisata	1.	Tandaftar usaha pariwisata
9.	Pekerjaan umum	<ul style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 	<ul style="list-style-type: none"> Izin usaha jasa konstruksi Izin mendirikan bangunan (IMB) Sertifikat laik fungsi (SLF) Surat izin peil banjir

1	2	3	
10.	Pertanian dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 	<ol style="list-style-type: none"> Izin usaha perkebunan (IUP) Izin usaha tanaman pangan Pendaftaran usaha tanaman pangan Pendaftaran usaha perkebunan Izin usaha hortikultura Izin usaha peternakan Pendaftaran usaha peternakan Izin usaha penangkaran burung walet
11.	Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> Izin pendirian program atau satuan pendidikan Izin pendirian satuan pendidikan nonformal Izin riset dan penelitian
12.	Perumahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 	<ol style="list-style-type: none"> Sertifikat HMRS a/n Developer Izin rencana fungsi dan pemanfaatan rumah susun Izin pengubahan rencana fungsi dan pemanfaatan rumah susun Pengesahan pertelaan Sertifikat HMRS a/n Pembeli Izin usaha pembangunan dan pengusahaan properti Izin usaha bidang perumahan

1	2	3	
13.	Koperasi dan UKM	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin koperasi simpan pinjam 2. Izin pembukaan kantor cabang koperasi simpan pinjam 3. Izin pembukaan kantor cabang pembantu koperasi simpan pinjam 4. Izin pembukaan kantor kas koperasi simpan pinjam 5. Izin usaha mikro dan kecil (IUMK)
14.	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin warung internet 2. Izin pemasangan spanduk atau baliho dan sejenisnya
15.	Ketenaga kerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin lembaga pelatihan kerja 2. Izin usaha lembaga penempatan tenaga kerja swasta 3. Perpanjangan izin memperkerjakan tenaga kerja asing
16	Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin pengumpulan uang dan barang 2. Izin tanda daftar lembaga kesejahteraan social (LKS) atau organisasi social (ORSOS)
17	Kearsipan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan izin penggunaan arsip yang bersifat tertutup yang disimpan di lembaga kearsipan daerah kabupaten

- B. Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka yang dibagikan langsung oleh petugas loket/satpam, Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.
- C. Variabel Pengukuran IKM Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Pelayanan

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 sudah ditetapkan berdasarkan Perda/ kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku;

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. Kemampuan/kompetensi Petugas

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Sikap/perilaku Pelaksana

Sikap pelaksana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah Segala Sesuatu yan dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penangan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Penyusunan IKM

1. Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan IKM terhadap pelayanan publik, dilaksanakan oleh Bidang PKPL serta Keterlibatan masyarakat merupakan hal yang paling utama dalam penyusunan IKM, dimana masyarakat/investors merupakan alat pengukurnya.

2. **Penyiapan Bahan Kuesioner** Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat atau pengurus izin. Bagian Kuesioner Bagian dari kuesioner dibagi atas tiga bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia/umur, jenis kelamin, pendidikan pekerjaan dan jenis layanan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah/pengumpul data, berisi data pencacah. (apabila kuesioner dilakukan oleh satpam, bagian ini mungkin bisa tidak terisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, Kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

- Jumlah Responden Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebesar 279 orang dari jumlah populasi pengurusan

perizinan yang terbagi dari 2 bidang perizinan yaitu : bidang perizinan tertentu dan bidang perizinan Jasa Usaha

- Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan di:
 1. Wilayah perkantoran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
 2. Di sekitar loket/ front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

5. Metode Pengolahan Data

- Nilai Rata-rata Terimbang Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Ujicoba}} = \frac{1}{9}$$

$N = \text{Jumlah unsur pelayanan}$
 $n = \text{Jumlah unsur yang dikaji berdasarkan } N \text{ (dalam hal ini) } n = 9$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Ujicoba}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Dikaji}} \times \text{Nilai Dasar Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

- Penghitungan SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (m)	NILAI INTERVAL KONVERSI (m)	MUTU PELAYANAN (m)	KINERJA UNIT PELAYANAN (m)
1	1,250 - 1,250	125,000 - 125,000	D	Tidak Baik
2	1,250 - 1,250	125,000 - 125,000	C	Cukup Baik
3	1,250 - 1,250	125,000 - 125,000	B	Baik
4	1,250 - 1,250	125,000 - 125,000	A	Sangat Baik

Data Isian kuesioner dari setiap responden diklasifikasikan menurut nilainya. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

- Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis layanan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

6. Laporan Hasil Penyusunan SKM

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- Indeks per unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Apabila hasil dari nilai indeks unit pelayanan sudah didapat maka, kemudian menghitung Nilai SKM setelah dikonversi dengan rumus: Nilai Indeks x Nilai Dasar.

Dengan didapatnya angka/ nilai SKM tersebut maka dapat ditentukan nilai Mutu Pelayanan Unit kerja tersebut dan tingkat kinerja unit pelayanan.

- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 3
Tingkat Umur Responden

No	Umur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	<18	2	0,71
2.	19-25	153	54,26
3.	26-30	23	8,16
4.	31-35	29	10,28
5.	36-40	32	11,35
6.	41-45	19	6,74
7.	46-50	11	3,90
8.	51-55	10	3,55
9.	>60	3	1,06
	Jumlah	282	100

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 19-25 tahun yaitu sebanyak 153 orang dengan persentase 54 % dan minoritas responden berada di tingkat umur >18 tahun yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase 0,71 %.

B. Jenis Kelamin

Responden merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bengkalis. Adapun jumlah responden sebanyak 282 orang. Dari jumlah responden, didapat beberapa pengklasifikasian data seperti, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden, pekerjaan responden, jenis layanan dan data umur responden. Untuk klasifikasi berdasarkan data jenis kelamin responden didapat data laki-laki sebanyak 111 orang (39.36%) dan perempuan sebanyak 171 orang (60,64%). Berikut tabel jenis kelamin responden

Tabel 4
Tingkat Umur Responden

No	Umur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	Laki-laki	111	39,36
2.	Perempuan	171	60,64
	Jumlah	282	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis perempuan sebanyak 171 orang (60,64%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 3 orang berpendidikan Pascasarjana (S-2) keatas, 150 orang berpendidikan setingkat Sarjana (D4-S1), 7 orang berpendidikan Diploma (D1-D2-D3), 113 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas, 6 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, dan 3 orang berpendidikan Sekolah Dasar kebawah. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

No	Umur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	SD	3	1,06
2.	SLTP	6	2,13
3.	SLTA	113	40,07
4.	D1, D2, D3	7	2,48
5.	D4 – S1	150	53,19
6.	S2	3	1,06
7.	S3	0	0,00
	Jumlah	282	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat Sarjana yaitu 111 orang atau 53,37%.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

No	Umur	Jumlah Pengguna (Orang)	Perentase (%)
1.	Pegawai swasta	69	24,47
2.	Wiraswasta	44	15,60
3.	PNS/TNI/Polri	13	4,61
4.	Pelajar, Mahasiswa dll	156	55,32
	Jumlah	282	100

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Wiraswasta sebanyak 44 orang (15,60%), Pegawai Swasta sebanyak 69 orang (24,47%), Pelajar/Mahasiswa/dll sebanyak 156 orang (55,32%), serta PNS/TNI/Polri sebanyak 13 orang (4,61%). Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Pelajar/Mahasiswa.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 282 (dua ratus delapan puluh dua) bundel angket terhitung mulai dari bulan Januari s.d Desember 2019. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di 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 konversi/IKM sebesar “84,7” berada pada kategori/ nilai mutu pelayanan “Baik” (pada interval 76,61-88,30), dari 282 (dua ratus delapan puluh dua) koresponden. Hasil IKM terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut. Untuk mengetahui gambaran secara detail tentang kepuasan masyarakat terhadap masing-masing indikator atau unsur pelayanan harus dilakukan proses perhitungan dan analisis IKM yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 7
Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-rata Terimbang IKM

No	Umur	NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1.	Kesesuaian persyaratan	915	3,27
2.	Kemudahan prosedur	924	3,28
3.	Ketepatan waktu pelayanan	882	3,13
4.	Kewajiban biaya/tariff	1.070	3,79
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	917	3,25
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	944	3,34
7.	Perilaku pelaksana	963	3,41
8.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	927	3,29
9.	Sarana dan prasarana	1.059	3,76
	IKM		3,39
	Nilai KONversi IM		84,64
	Nilai Mutu Pelayanan		“B”
	KInerja Unit Pelayanan		BAIK

Tabel 8

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

No	Umur	NRR Per-Indikator	Katagori	NRR Tertimbang
1.	Kesesuaian persyaratan	915	Sangat Baik	0,36
2.	Kemudahan prosedur	924	Sangat Baik	0,36
3.	Ketepatan waktu pelayanan	882	Sangat Baik	0,35
4.	Kewajiban biaya/tariff	1.070	Sangat Baik	0,42
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	917	Sangat Baik	0,36
6.	Kompetensi pelaksana kemampuan petugas	944	Sangat Baik	0,37
7.	Perilaku pelaksana	963	Sangat Baik	0,38
8.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	927	Sangat Baik	0,36
9.	Sarana dan prasarana	1.059	Sangat Baik	042
	Jumlah NRR IKM			3,39

Dengan demikian nilai SKM yang disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar. **$3,39 \times 25 = 84,64$**
2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan Nilai IKM (84,64) selanjutnya dikonversikan dengan nilai interval pada tabel dibawah ini.

Tabel 9

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, 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

3. Setelah dilakukan konversi dengan nilai interval IKM, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara umum dapat dikategorikan Baik (84,64) karena termasuk dalam nilai interval konversi (76,61-88,30).

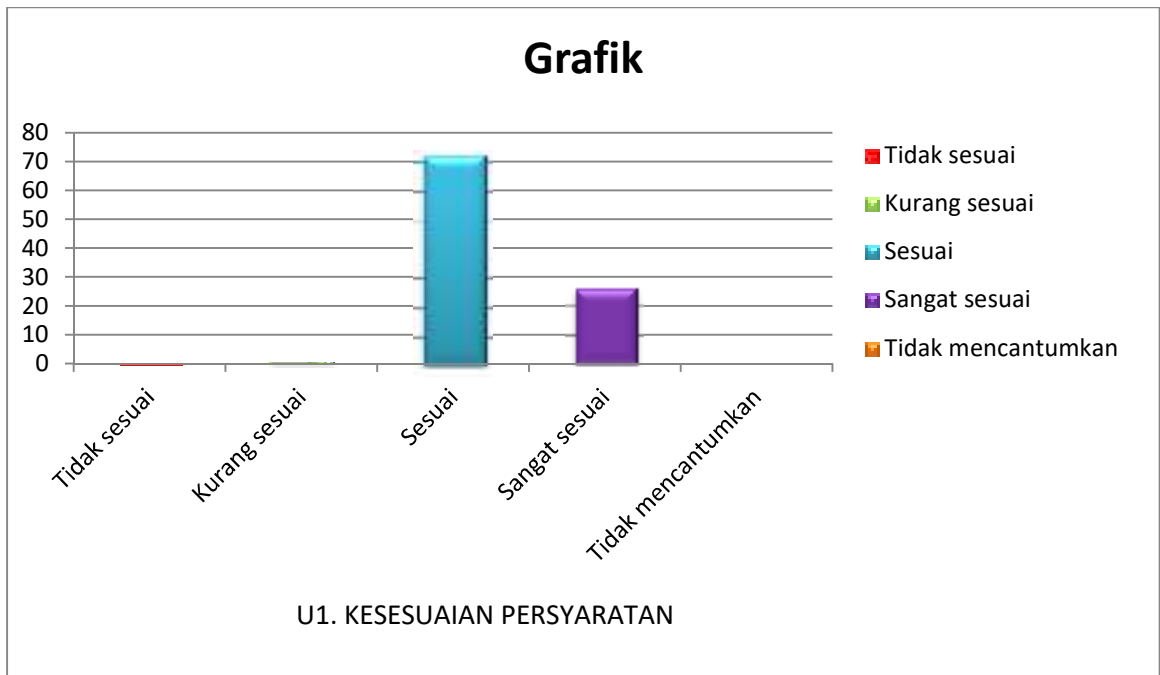
A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	1	1	0,35
Kurang Sesuai	2	3	6	1,06
Sesuai	3	204	612	72,34
Sangat Sesuai	4	74	296	26,24
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	915	100



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai sebanyak 204 orang dengan persentase 72,34 % dan jawaban sesuai sebanyak 74 orang dengan persentase 26,24 % Sedangkan yang memberikan jawaban sangat sesuai sebanyak 3 orang dengan persentase 1,06 %, kemudian yang memberikan jawaban kurang sesuai sebanyak 1 orang dengan persentase 0,35% kemudian yang memberikan jawaban tidak sesuai. Jawaban responden tersebut seiring dengan kemudahan persyaratan yang diberikan kepada masyarakat, adapun persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat sesuai SOP. Kesimpulan untuk tingkat kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **Sesuai**

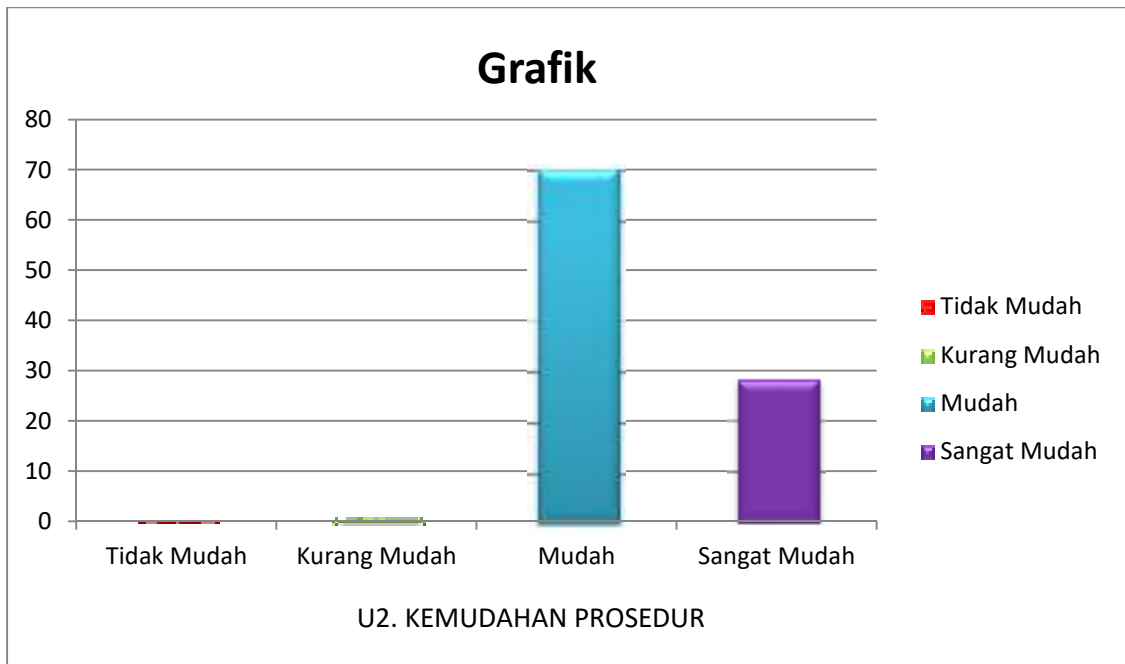
2. Prosedur Pelayanan

Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan prosedur yang diberikan. Dari hasil survei yang dilakukan melalui 282 orang responden yang ditanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Bengkalis, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (189 orang atau 70,21%) menyatakan prosedur pelayanan mudah dan sebanyak 86 orang (28,37%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah. Sedangkan 6 orang (1,06%) menyatakan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **Mudah**

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	1	1	0,35
Kurang Mudah	2	6	12	1,06
Mudah	3	189	567	70,21
Sangat Mudah	4	86	256	28,37
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	924	100

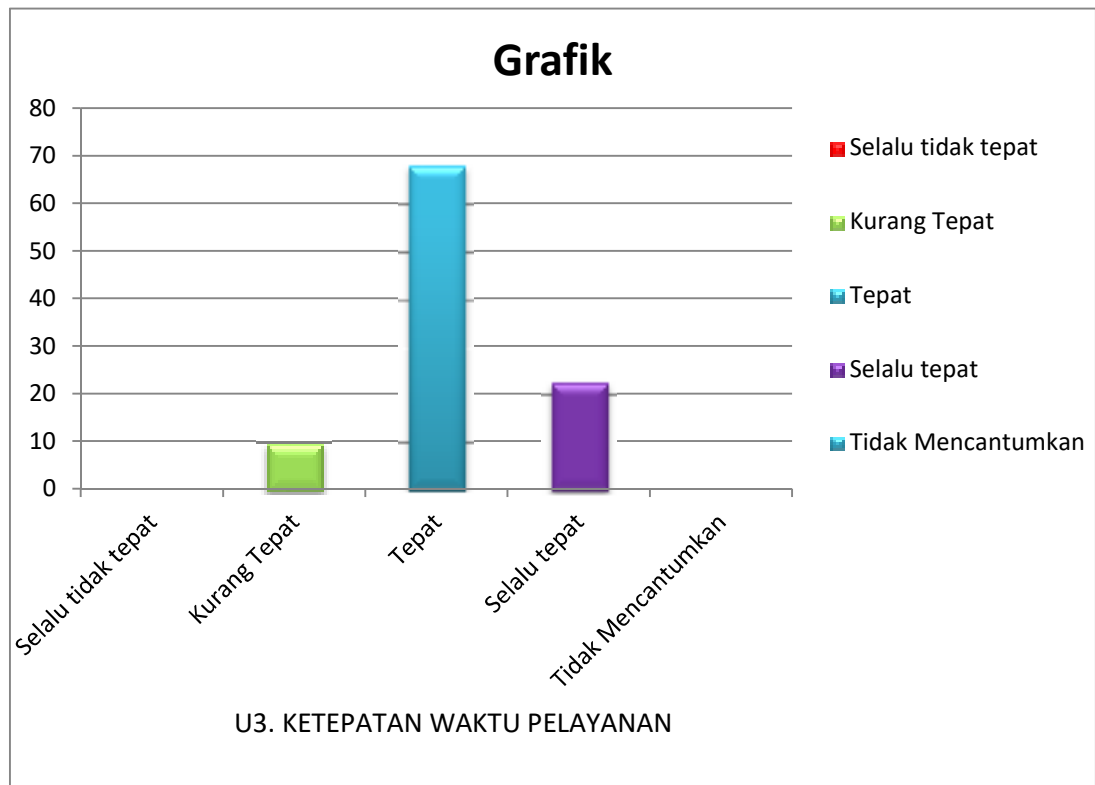


3. Ketepatan Waktu

Pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan hasil survei yang dilakukan

Tabel 12
Tingkat Waktu Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu tidak tepat	1	0	0	0,0
Kurang Tepat	2	27	54	9,57
Tepat	3	192	576	68,09
Selalu Tepat	4	63	252	22,34
Tidak Mencantumkan	0	0	882	0
Jumlah		282	882	100



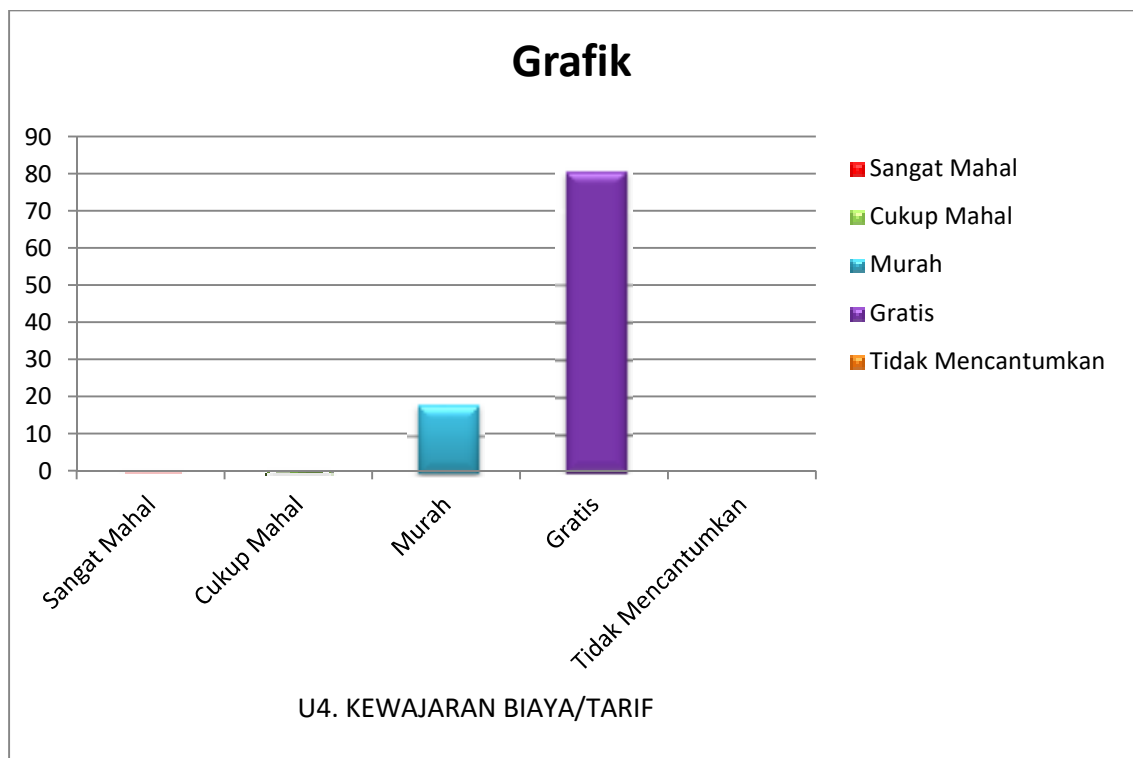
Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis untuk unsur pelayanan ketepatan waktu dinilai banyak tepatnya oleh 192 orang dengan persentase 68,09.% dan selalu tepat oleh 63 orang dengan persentase 22,34%. Sedangkan 27 orang (9,57%) menilai kadang-kadang tepat. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah **Tepat Waktu**.

4. Kewajaran Biaya/Tarif

Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 228 orang responden (80,85%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis dan 51 orang responden (18,09%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah murah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah gratis. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 13
Tingkat Kewajaran Biaya/Tarif

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	1	1	0,35
Cukup Mahal	2	2	4	0,71
Murah	3	51	153	18,09
Gratis	4	228	912	80,85
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	1.070	100

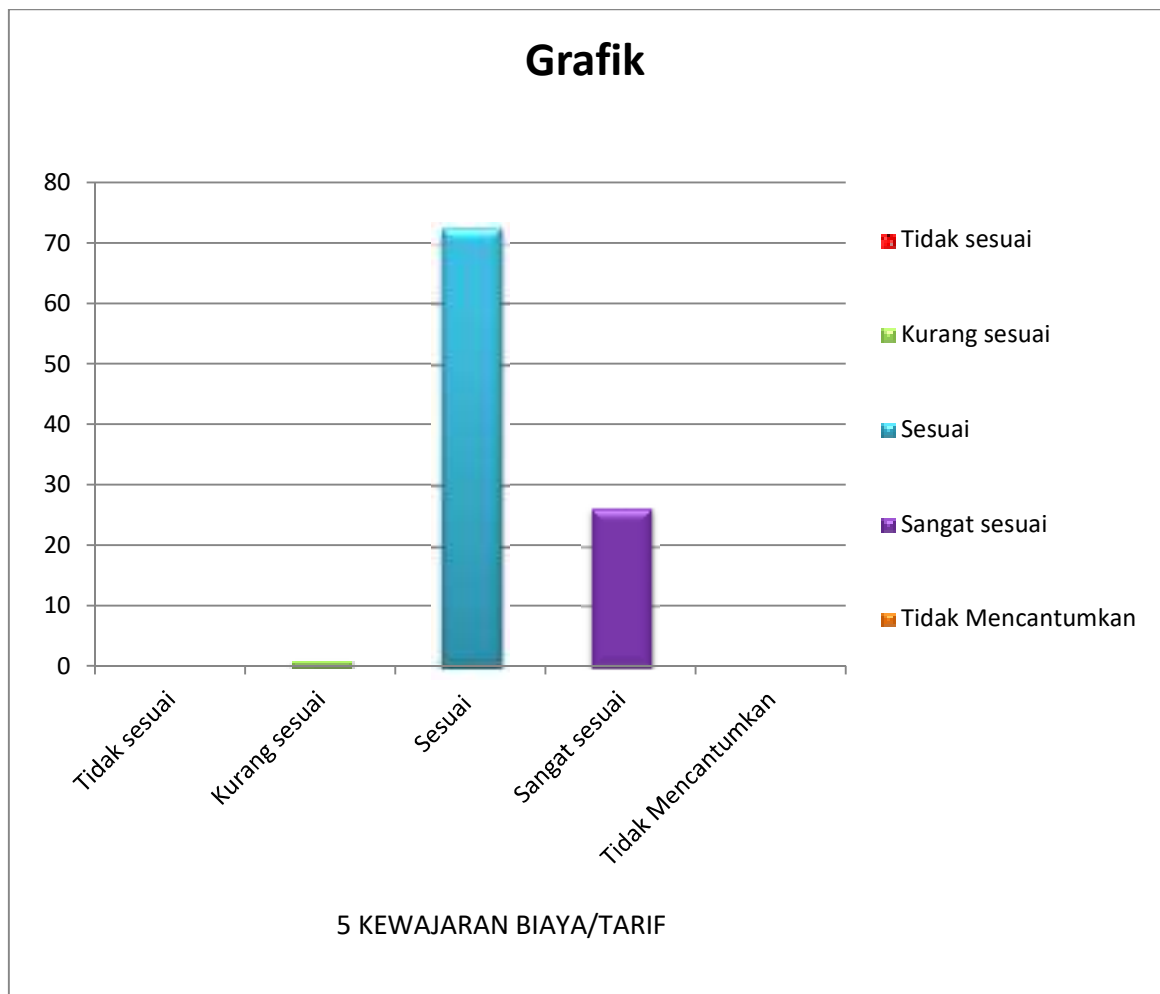


5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Dari hasil survei yang dilakukan terhadap 282 orang responden, sebanyak 205 orang (72,7%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sesuai dan 74 orang (26,24%) menyatakan sangat sesuai. Sedangkan 3 orang (1,06%) menyatakan kurang sesuai, sementara yang tidak mencantumkan/ memilih tidak ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis **selalu sesuai** dengan ketentuan yang berlaku. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 14
Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	3	6	1,06
Sesuai	3	205	615	72,70
Sangat Sesuai	4	74	296	26,24
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	917	100

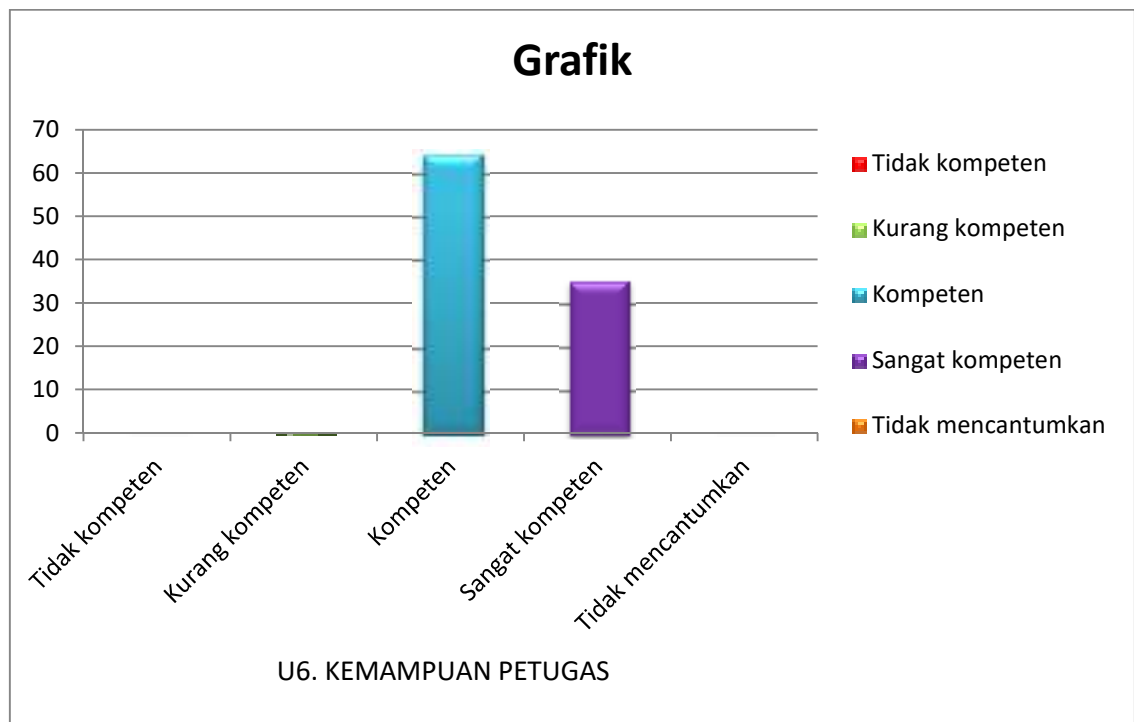


6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 182 orang (64,51%) berpendapat petugas pelayanan kompeten melayani dan 99 orang (35,11%) berpendapat bahwa petugas sangat kompeten melayani. Maka dapat disimpulkan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan pendapat responden dinilai **kompeten** memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan mengenai kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Tingkat Kompetensi Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Kompeten	1	0	0	0
Kurang Kompeten	2	1	2	0,35
Kompeten	3	182	546	64,54
Sangat Kompeten	4	99	396	35,11
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	944	100

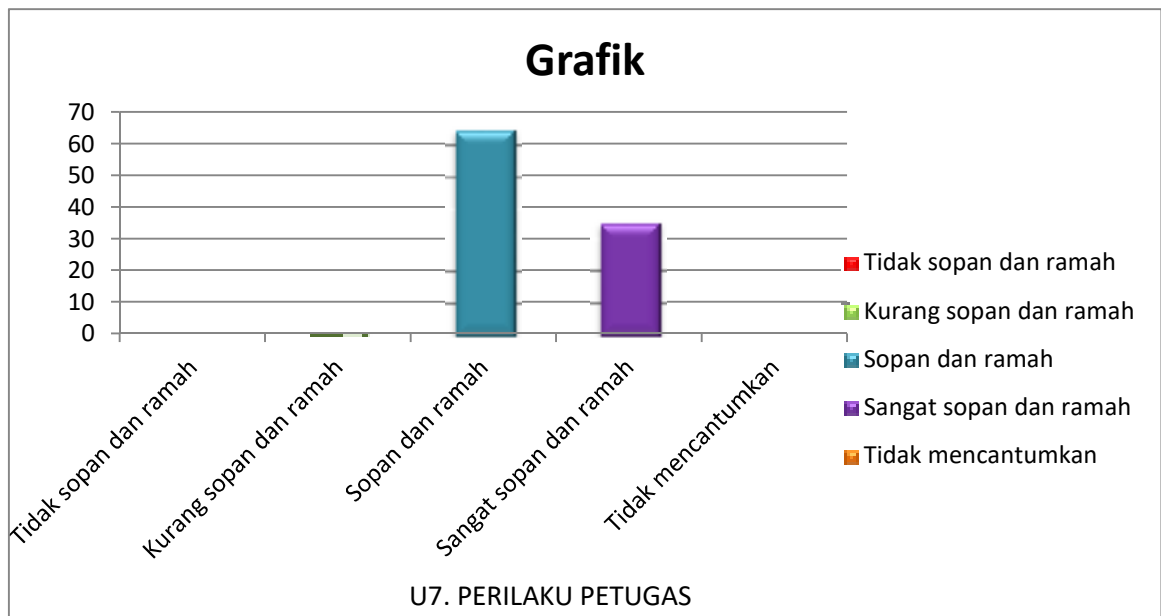


7. Perilaku Pelaksana/Petugas

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Tingkat Perilaku Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan ramah	1	1	1	0,35
Kurang Sopan dan ramah	2	1	2	0,35
Sopan dan ramah	3	160	480	56,74
Sangat Sopan dan ramah	4	120	480	42,55
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	963	100



Dari hasil survei yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 160 orang (56,74%) menyatakan bahwa petugas pelayanan sopan dan ramah dan 120 orang (42,55%) menyatakan Sangat sopan dan ramah. Maka dapat disimpulkan perilaku petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara umum dirasakan **sopan dan ramah**.

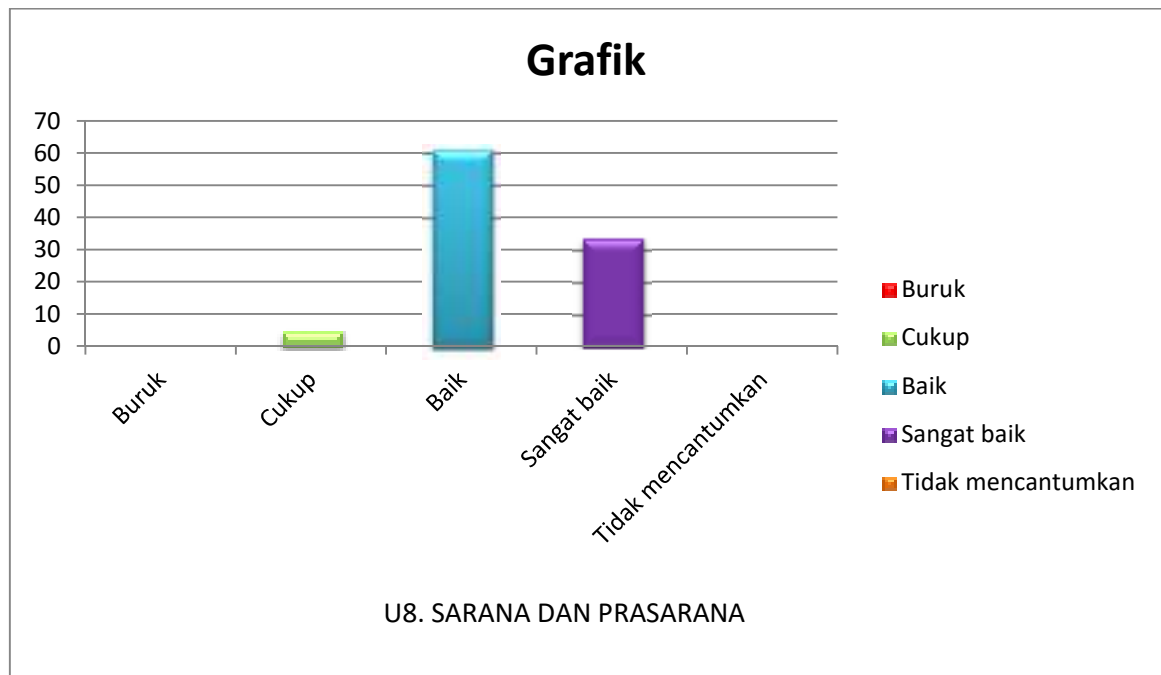
8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengurusan perizinan. Pertanyaan mengenai hal ini adalah pertanyaan kedelapan pada kuesioner, bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	1	0
Cukup	2	14	6	4,96
Baik	3	173	417	61,35
Sangat Baik	4	95	256	33,69
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	927	100

Pendapat responden berkaitan dengan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa 173 orang (61,35%) menyatakan baik dan 95 orang (33,69%) menyatakan sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis **Baik**.

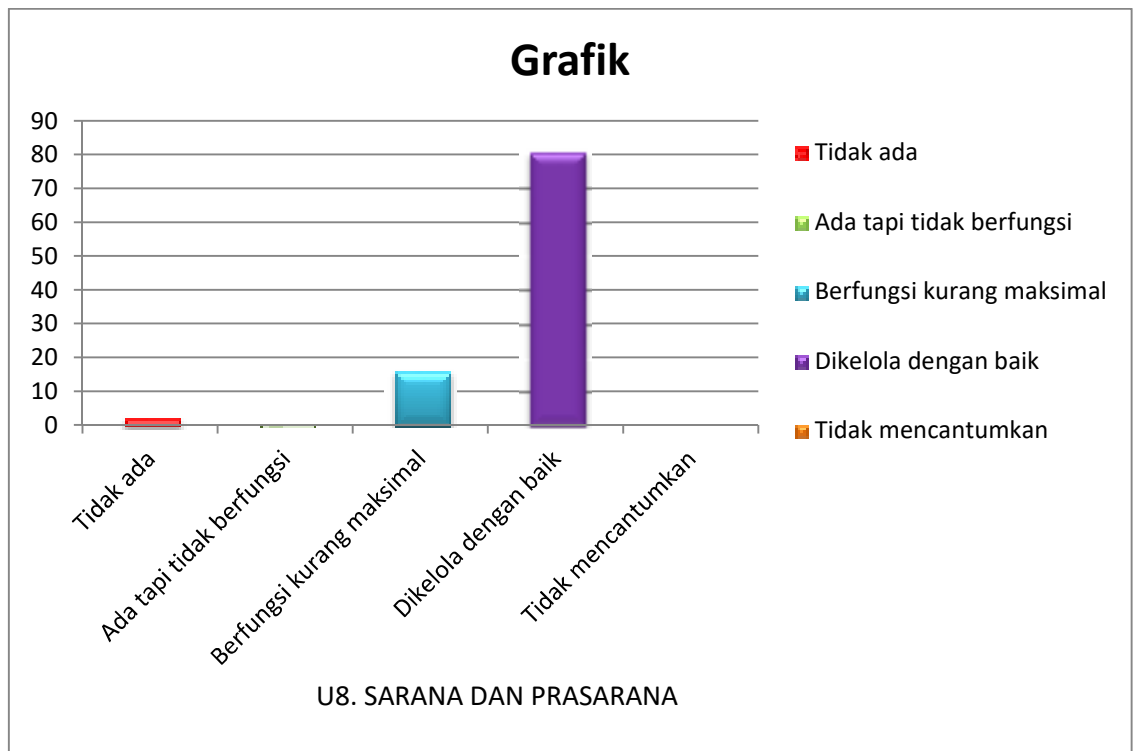


9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan 228 orang (80,85%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik dan 46 orang (16,31%) menyatakan berfungsi kurang maksimal. Sedangkan 1 orang (0,35%) menilai pelayanan pengaduan ada tapi tidak berfungsi. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dinilai **dikelola dengan baik**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 18
Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	7	7	2,48
Ada tapi tidak berfungsi	2	1	2	0,35
Berfungsi kurang maksimal	3	46	138	16,31
Dikelola dengan baik	4	228	912	80,85
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		282	1059	100



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada Tahun 2019 adalah 84,64 dan berada pada kategori “**BAIK**”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berada pada kategori **BAIK**;
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berada pada kategori **BAIK**;
3. Ketepatan Waktu Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori **BAIK**;
4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori Kabupaten Bengkalis;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori Kabupaten Bengkalis;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori **BAIK**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori **BAIK**;
8. Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori **BAIK**;
9. Penanganan Pengaduan, Sasaran dan Masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori **SANGAT BAIK**;

10. Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada kategori “**Baik**”.

Hasil survei mengenai IKM terhadap pelayanan perizinan pada Tahun 2019 yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan memperoleh nilai IKM 84,75, sehingga kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis secara umum dalam kategori **BAIK**;

B. Saran

Berbagai keluhan pelayanan perizinan masih sering terjadi dimasyarakat misalnya infomasi yang tak jelas, kurang transparan serta sulitnya prosedur. Dengan berlandaskan kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan berbagai upaya dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan, oleh karena itu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah dapat meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Penyelenggaraan PTSP Daerah juga mewujudkan layanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegrasi, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2019**



No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	1	3	3	2	3	2
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	4	4	3	3
14	3	3	2	2	3	3	3	3	3
15	2	3	2	4	4	4	3	2	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	4	3	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	3	2	3	3	3	4	3	3
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	2	3	3	4	3	3	3
28	4	3	3	4	3	3	4	4	3
29	3	3	3	2	4	4	4	3	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	2	4	3	3	4	4	4
33	3	3	2	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	4	4	4	4

img438.jpg
Type: JPG I
Size: 1,65 M
Dimensi
pixels

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3				3	3	3	3	4
39	3				3	3	3	3	3
40	3				2	3	3	3	4
41	3				2	3	3	3	4
42	4	4	3	4	3	4	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	4
44	3	3	3	4	3	3	3	2	4
45	3	2	2	4	4	2	4	4	4
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	2	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	2	2	2	4	2	3	4	3	3
56	3	3	3	4	3	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	2	4	3	3	3	3	3
61	3	4	4	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	2	4	3	3	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	1
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	4	3	3	3	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	4	3	3	3	3	3	3	4
73	3	4	3	3	3	3	4	3	4
74	3	4	3	4	3	3	3	3	4
75	3	4	3	4	3	3	3	3	4
76	3	2	3	3	3	3	3	3	1
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	4	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4

img437.jpg
 Type: JPG File
 Size: 1,77 MB
 Dimension: 2550 x 3509
 pixels

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	3	3	2	3	3	3	3	2	3
82	4	3	3	4	3	3	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	2	3
86	3	3	3	4	3	4	3	4	4
87	3	3	3	3	3	4	4	3	4
88	3	3	4	4	3	3	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3
90	4	4	3	4	4	3	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	3	4	4	3	4	4	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	3	4	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	4	3	4	3	3	4	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	4	3	4	3	4
102	4	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	2	4	3	3	3	3	4
107	3	2	2	3	3	3	3	3	1
108	3	4	3	4	3	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	4	3	3	3	4	4	3	4
111	3	3	3	3	3	4	3	3	4
112	3	4	3	4	3	4	4	3	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	2	4
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	3	4	4	4	4	4	4	3	4
118	3	3	4	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	4	3	4	4	3	3	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4

img4:
Type:
Size: 1
Dimen:
pixels

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	4	3	4
126	3	4	3	4	3	4	4	3	1
127	3	4	3	3	4	4	4	3	3
128	4	4	3	4	3	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	4	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	4	4
133	3	4	3	4	3	4	3	4	4
134	3	3	3	4	3	3	4	2	3
135	4	3	3	4	4	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	1	2	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	4	3	3	3	4	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	2	4	3	3	3	4	4
141	3	3	2	4	3	3	3	4	4
142	4	4	3	4	3	4	4	3	4
143	3	3	2	4	3	4	4	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	4	4
147	3	4	3	4	4	3	3	3	4
148	3	4	3	4	3	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	4	4	4	3	1
153	3	3	2	4	3	3	3	3	4
154	4	4	3	4	3	4	4	4	4
155	3	3	4	4	4	4	3	3	4
156	4	4	3	4	3	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	3	4
158	3	3	4	4	3	4	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	4	4	3	3	4	4	4	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	2	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	4	3	3	4	4	3	3	4	4
166	4	4	4	4	3	3	4	4	4
167	4	4	3	3	3	3	3	3	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
168	3	3	3	4	3	4	3	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170				4	3	4	4	4	4
171				4	3	3	4	3	4
172				4	3	3	3	3	4
173				4	4	4	4	4	4
174				4	3	3	4	4	4
175	4	4	4	4	3	4	3	3	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	3	3	4
178	4	3	3	3	3	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	4	3	4	4
180	4	4	4	4	4	3	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	4	3	4	3	4
185	3	3	3	4	3	4	4	3	3
186	3	1	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	2	4	3	3	4	3	4
188	3	3	2	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	4	3	4
190	3	3	3	4	3	3	4	3	4
191	3	3	4	4	3	3	4	3	4
192	3	3	3	4	4	3	3	4	4
193	3	3	4	4	3	3	3	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	2	3
196	3	3	3	4	4	4	3	2	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	4	3	3	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	4	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4
207	3	4	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	3	3	3	4
209	3	3	4	3	4	4	4	4	4
210	4	3	4	4	4	4	4	4	4

img441.jpg
Type: JPG File
Size: 1,87 MB
Dimension: 2550 x 3509
pixels

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	4	4	3	3	3	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	3	3	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	4	3	3	4	4	3	4	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	3	3	3	4
223	4	4	4	4	3	4	4	4	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	3	3	2	4	3	3	4	3	1
228	3	4	4	4	3	4	4	4	4
229	4	3	3	4	3	3	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4
231	3	3	3	4	4	3			
232	3	3	3	4	3	3			
233	3	4	3	4	3	4			
234	3	3	3	4	4	4			
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	4	3	3	4	3	4
238	4	3	3	4	3	3	4	3	4
239	4	4	3	4	4	3	3	3	4
240	3	3	2	4	3	3	3	2	3
241	4	3	3	4	4	3	3	3	3
242	3	3	3	4	3	3	3	3	3
243	3	4	3	4	4	4	3	3	3
244	3	4	3	4	3	3	3	4	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	3	3	3	4	3	3	4	4	4
248	3	3	4	3	3	3	4	4	4
249	3	3	2	4	3	3	3	3	4
250	4	3	3	4	3	4	4	3	4
251	4	4	4	4	3	3	4	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4

img442.jpg
Type: JPG File
Size: 1,97 MB
Dimension: 2550 x 3509
pixels

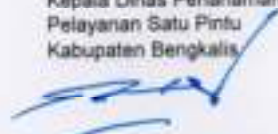
No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
253	3	3	4	4	3	3	3	2	4
254	3	3	3	4	4	4	4	4	3
255	3	4	3	4	3	4	3	3	3
256	3	4	4	4	4	3	3	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	3	4	4	4
259	4	4	3	4	3	4	3		
260	4	4	3	4	4	4	3		
261	3	3	3	4	3	3	3		
262	4	4	4	4	4	4	4		
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	4	4	4	4	3	4	4	4	4
265	3	3	3	3	4	4	4	4	4
266	3	4	3	4	4	3	4	4	4
267	3	4	4	4	3	3	3	3	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	3	3	4	3	4	4	3	4
271	3	3	3	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	3	4	3	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	4	4	4	4
275	3	3	3	4	4	3	4	4	4
276	4	3	3	4	3	4	4	4	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	2	4	4	4	4	4	4	4	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	4	4	4	4
NRR Per Unsur	915	924	882	1.070	917	944	963	927	1.059
NRR tertimbang perunsur	3,24	3,28	3,13	3,79	3,25	3,35	3,41	3,29	3,76
Jumlah NRR IKM tertimbang	0,36	0,36	0,35	0,42	0,36	0,37	0,38	0,36	0,42
IKM Unit Pelayanan									84,6

img443.jpg
 Type: JPG File
 Size: 1,76 MB
 Dimension: 2550
 pixels

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Waktu pelayanan
- U4 : Biaya/tarif
- U5 : Produk layanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Peningkatan pengaduan, saran dan masukan
- U9 : Sarana dan prasarana

Bengkalis, 31 Desember 2019
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Satu Pintu
 Kabupaten Bengkalis



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

**TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN
FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS BULAN JANUARI - DESEMBER TAHUN 2019**

NILAI IKM

84,6

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH : 282 orang
JENIS KELAMIN : L = 111 orang/ P = 171 orang
PENDIDIKAN : SD = 3 orang
SMP = 6 orang
SMA = 113 orang
DIII = 7 orang
S1 = 150 orang
S2 = 3 orang

Periode survey = Bulan Januari S/D Desember

img444.jpg
Type: JPG File
Size: 1,33 MB
Dimension: 2550
pixels

**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**