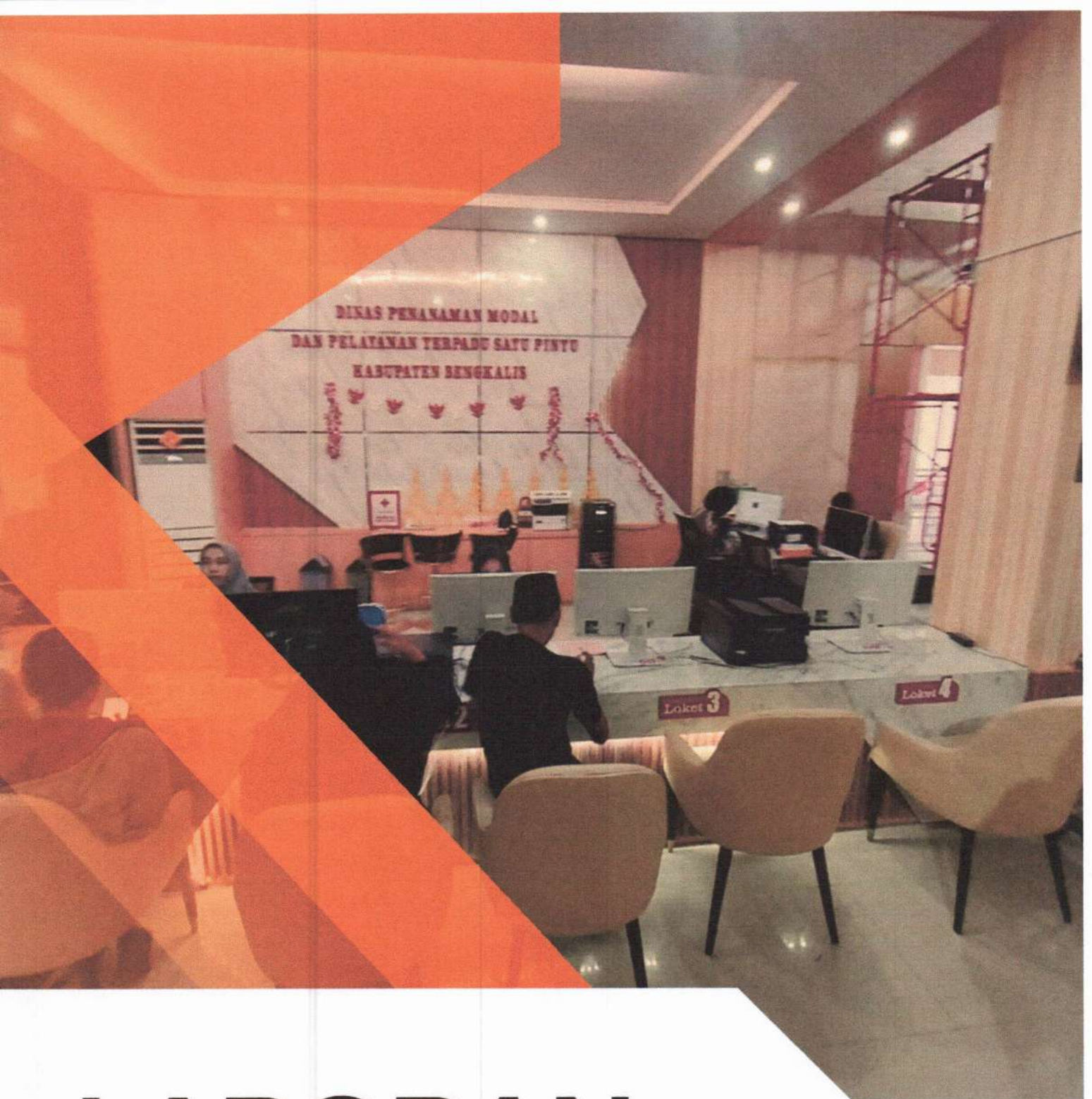




LAPORAN SKM

BULAN AGUSTUS 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 Nomor 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.

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 aparat pemerintah.

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 disebarakan 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 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	27	100%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	0	0.0%
		SMP/Sederajat	0	0.0%
		SMA/Sederajat	5	18.52%
		D1/D2/D3	5	18.52%
		D4/S1	15	55.56%
		S2	2	7.41%
		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
		TNI/POLRI	0	0.0%
3.	Pekerjaan	SWASTA	5	18.52%
		WIRASWASTA	12	44.44%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	3.7%
		Petani/Nelayan	0	0.0%
		Pekerja Lepas/ Freelance	2	7.41%
		Pensiunan	0	0.0%
		Tidak Bekerja	0	0.0%
		Lain-lain	0	0.0%
		ASN (PNS/PPPK)	2	7.41%
		Tidak Diketahui	5	18.52%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Nondisabilitas	27	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.	Penerbitan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup	2	93.75	93.75	87.5	87.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.83
2.	Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Non Berusaha	2	87.5	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	86.11
3.	Permohonan Pemeriksaan Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya	1	75.0	75.0	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	88.89

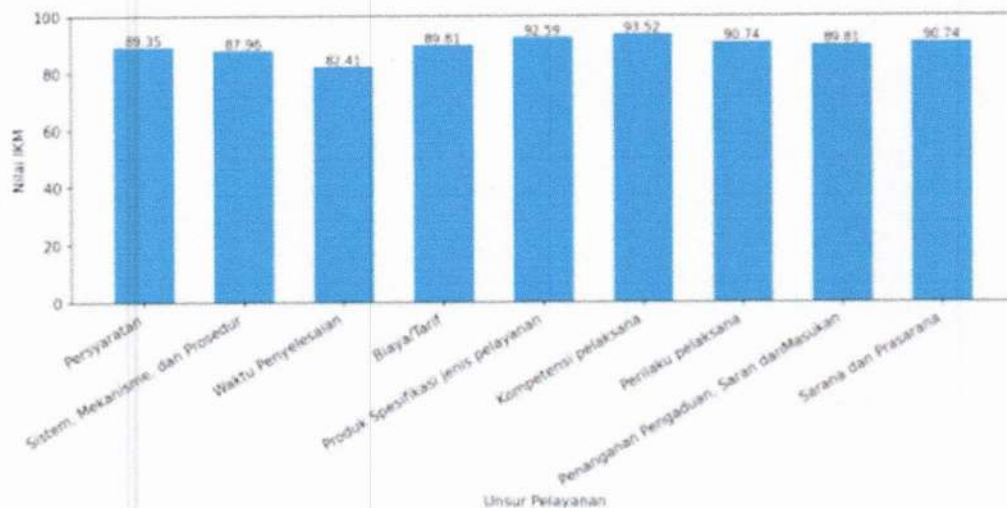
[illegible]

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.	Penerbitan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup	2	100.0	100.0	87.5	87.5	87.5	92.5
2.	Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Non Berusaha	2	87.5	87.5	87.5	75.0	75.0	82.5
3.	Permohonan Pemeriksaan Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL)	1	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	95.0
4.	Pendaftaran Nomor Induk Berusaha	11	90.91	90.91	90.91	90.91	88.64	90.45
5.	Pengajuan Surat Izin Praktik Apoteker	2	87.5	75.0	75.0	75.0	75.0	77.5
6.	Pengajuan Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	1	75.0	75.0	100.0	75.0	75.0	80.0
7.	Pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
8.	Pengajuan Surat Izin Praktik Dokter	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
9.	Pengajuan Surat Izin Praktik Dokter Gigi	1	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	95.0
10.	Pengajuan Surat Izin Praktik Perawat Vokasi	1	100.0	75.0	100.0	100.0	75.0	90.0

11.	Pengajuan Surat Izin Praktik Bidan Vokasi	1	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	90.0
12.	Pengajuan Surat Izin Praktik Tenaga Vokasi Farmasi	1	100.0	75.0	75.0	75.0	75.0	80.0
13.	Pengajuan Surat Izin Praktik Fisioterapis	1	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	90.0
14.	Pengajuan Surat Izin Praktik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	1	75.0	75.0	100.0	100.0	75.0	85.0
Rerata IPAK Per Unsur			90.74	87.96	90.74	89.81	86.11	89.07
IPAK Unit Layanan			89.07					



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian dan sistem, mekanisme, dan prosedur 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 82.41. Selanjutnya sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 87.96 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 Penyelesaian	Melakukan monitoring secara berkala terhadap status pengaduan dan mempercepat koordinasi dengan unit/OPD terkait	Maksimal sesuai SLA/standar pelayanan	Ketua Kelompok Tim Kerja Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan
		Melakukan evaluasi terhadap penyebab keterlambatan dan menyampaikan informasi perkembangan kepada pelapor	Setiap pengaduan yang mengalami keterlambatan	Ketua Kelompok Tim Kerja Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	Menyederhanakan dan memperjelas alur layanan	Triwulan IV	Ketua Kelompok Tim Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan
		Meningkatkan media informasi (banner, video, medsos, website)	Triwulan IV	Ketua Kelompok Tim Kerja Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan

2.4. Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 8 bulan 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 Agustus 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 27 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bulan Agustus 2026. Pendaftaran Nomor Induk Berusaha menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 11 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 89.66. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menunjukkan konsistensi kinerja dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dari Januari 2026 hingga Agustus 2026.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan sistem, mekanisme, dan prosedur.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bengkalis, 2 September 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