

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik 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 No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, 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 kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

#### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2020 dengan menyebarkan 133 kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

### D. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam survey pada tahun 2020 ini akan menyajikan beberapa out-put diantaranya meliputi:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Indragiri Hilir
2. Nilai Rata-Rata (NRR) dari masing-masing Petugas yang terkait Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:  $\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Penimbang}$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Jumlah SKM pada Periode I (Januari - Maret) tahun 2020 sebanyak 133 lembar kuesioner Dengan menggunakan perhitungan rumus dan cara yang ditetapkan sesuai Pedoman Umum Penyusunan SKM Nomor 17 tahun 2017, jumlah kategori tingkat pelayanan yang disesuaikan dengan Survey Kepuasan Masyarakat **92,00 (sangat baik)**.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3.67
2	Prosedur	3.66
3	Waktu Pelayanan	3.65
4	Biaya / Tarif	3.71
5	Produk / Jenis	3.77
6	Kompetensi Petugas	3.78
7	Perilaku Pelaksanaan	3.77
8	Sarana dan Prasarana	3.77
9	Penanganan Pengaduan	3.79

Berdasarkan tabel diatas hasil evaluasi terhadap pencapaian Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis indikator unsur pelayanan (U1) persyaratan pelayanan terhadap persyaratan perizinan mendapat responsive masyarakat sangat baik, dimana persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan persyaratan tersebut dipenuhi pemohon dalam mengurus layanan perizinan karena memudahkan pemohon dan tidak berbelit-belit unsur pelayanan (U1) persyaratan pelayanan

- menunjukkan hasil pelaksanaan pelayanan perizinan dengan kualitas sangat baik dengan capaian hasil rata-rata 3.67
2. Unsur Pelayanan (U2) Prosedur Pelayanan terhadap pelayanan perizinan juga mendapat hasil yang signifikan dimana responsive masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dan berjalan dengan baik, terlihat pencapaian hasil pada tahun 2020 dapat dilaksanakan dengan rata-rata nilai 3.66 kategori Sangat baik.
  3. Unsur Pelayanan (U3) Ketetapan waktu terhadap pemberian layanan perizinan sudah berjalan baik dimana dokumen izin yang diproses selesai tepat waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan, menunjukkan pencapaian hasil nilai rata-rata 3,65 kategori sangat baik.
  4. Unsur Pelayanan (U4) Kewajaran Biaya Pelayanan terhadap pemberian layanan perizinan berjalan sesuai ketentuan tidak terdapat biaya pelayanan yang lebih semuanya wajar dan terkendali dalam pelaksanaan, sehingga responsive masyarakat menunjukkan nilai yang sangat baik dengan nilai rata-rata 3.71 kategori sangat baik.
  5. Unsur pelayanan (U5) Produk dan Jenis pelayanan dapat terlaksana dengan sangat baik, dengan nilai rata-rata 3,77 dimana pemberian layanan lebih mendepankan kualitas pelayanan mulai dari pelayanan front office servise, back office sampai penerbitan dan penyerahan izin berjalan dengan ketentuan.
  6. Unsur pelayanan (U6) Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan berjalan sesuai ketentuan dan dipandang telah mampu dalam berkomunikasi serta memberikan penjelasan terhadap pelayanan perizinan karena kualitas SDM petugas sudah sesuai dengan tugas pokok yang diberikan, dimana nilai yang diperoleh rata-rata 3.78 kategori sangat baik.
  7. Unsur Pelayanan (U7) Perilaku petugas pelayanan terhadap layanan perizinan hasil responsive masyarakat menunjukkan hasil perolehan nilai rata-rata 3.77 kategori sangat baik.
  8. Unsur Pelayanan (U8) Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah sangat baik, dimana pelaksanaan layanan perizinan dilakukan berdasarkan pedoman pelaksanaan SP, Maklumat Pelayanan, hasil perolehan nilai rata-rata 3,77 kategori sangat baik.
  9. Unsur Pelayanan (U9) tindak lanjut penanganan pengaduan dalam pelayanan pengaduan atas layanan perizinan menunjukkan pencapaian yang sangat baik terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat melalui mekanisme yang jelas dan terukur, sehingga responsive masyarakat mencapai nilai 3.79 (kategori sangat baik).

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERNAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	TIDAK BAIK
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	KURANG BAIK
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	SANGAT BAIK

Dari 9 unsur yang sudah didapatkan hasilnya secara keseluruhan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bernilai 3.68 dengan Unit Kerja Pelayanan Sangat Baik dan Mutu Pelayanan A

Tembilahan      Maret 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, *K.*



**WIRYADI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19620708 199003 1 006

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN JANUARI - MARET 2020**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
ALAMAT : JL. HANG TUAH NO. 04 TEBILAHAN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KEY
	U1 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Waktu Pelayanan	U4 Biaya/ Tarif	U5 Produk/ jenis	U6 Kompetensi	U7 Perilaku Pelaksanan	U8 Sarana dan Prasarana	U9 Penanganan Pengaduan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	489	488	486	494	502	504	502	502	505	
N Rata-rata	3,67	3,66	3,65	3,71	3,77	3,78	3,77	3,77	3,79	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,41	0,41	0,42	0,41	0,41	0,42	
										1
										3,68
										9
										25
										0,11
										92,00
										Sangat Baik

**Keterangan :**

- NRR	: Nilai Rata-Rata
- IKM	: Indeks Kepuasan Tertimbang
- U1	: Persyaratan Pelayanan
- U2	: Prosedur Pelayanan
- U3	: Waktu pelayanan
- U4	: Biaya/Tarif
- U5	: Produk / Jenis Pelayanan
- U6	: Kompetensi Petugas pelayanan
- U7	: Perilaku Petugas Pelayanan
- U8	: Sarana dan Prasarana
- U9	: Penanganan Pengaduan

Tembilahan, Maret 2020  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,  
 DAN PTSP  
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

**WIRYADI**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19620708 199003 1 006