

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TAHUN 2021**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU**

JL. Merdeka No. 83 Telp./ Fax. (0763) 33630 – 0822-8367-7312  
E-mail: [Dpmptspkabmeranti@gmail.com](mailto:Dpmptspkabmeranti@gmail.com) / Website: [www.Dpmptsp.kabmeranti.go.id](http://www.Dpmptsp.kabmeranti.go.id)

**KEPULAUAN MERANTI - 28753**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun lewat media massa. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Untuk itu pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Meranti terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut maka keputusan menteri PAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 63 tahun 2017 maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Meranti akan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik serta mengatur dan merencanakan fungsi serta peran dari masing-masing unsur terkait dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi baik itu di Daerah Kabupaten / Kota maupun Pemerintah Pusat.

### B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Meranti secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan

dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan, melaksanakan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan memberikan lembar kuesioner kepada pemohon izin yang sudah terbit izinnya.

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

### **D. Waktu Pengumpulan Data**

Pelaksanaan survei serta pengisian kuesioner dilakukan pada saat jam kerja selama Bulan Januari s/d September 2021 dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 16 tahun 2014.

# BAB II

## CARA PENGOLAHAN DATA

### A. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik.
4. Adanya efektifitas dan efesiensi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat

### B. Ruang Lingkup Dan Cara Pengolahan Data

Pedoman umum ini diterapkan seluruh unit pelayanan instansi pemerintah sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan lingkup instansi pemerintah. Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut diisi langsung oleh masyarakat yang berurusan yang terdapat dalam 14 unsur pelayanan.

Setelah semua kuesioner terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilakukan pada awal Bulan Januari sampai dengan Bulan September 2021. Adapun cara menganalisa kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{NRR per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,071$

SKM Unit Pelayanan : Jumlah kuesioner yang terisi

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-Rata

SKM : Survey Kepuasan Masyarakat

Adapun klasifikasi penilaian mutu pelayanan dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
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

**Ada 14 unsur pelayanan yang dinilai :**

1. (U1) Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. (U2) Kesamaan Persyaratan dan jenis Pelayanan
3. (U3) Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
4. (U4) Kedisiplinan petugas
5. (U5) Tanggung Jawab petugas pelayanan
6. (U6) Kemampuan petugas pelayanan
7. (U7) Kecepatan petugas pelayanan
8. (U8) Keadilan untuk mendapat pelayanan
9. (U9) Kesopanan dan keramahan petugas

**C. Peningkatan Kepuasan Pelanggan**

Untuk pencapaian sasaran peningkatan kepuasan pelanggan Indikator Kinerja ini dapat digambarkan sebagai berikut :

<b>Indikator Kinerja Utama</b>	<b>Target</b>	<b>Triwulan I</b>	<b>Triwulan II</b>	<b>Triwulan III</b>	<b>% Capaian Bulan Jan-Sep</b>
<b>Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan</b>	<b>90.04</b>	<b>90.92</b>	<b>90.24</b>	<b>87.62</b>	<b>99.51</b>

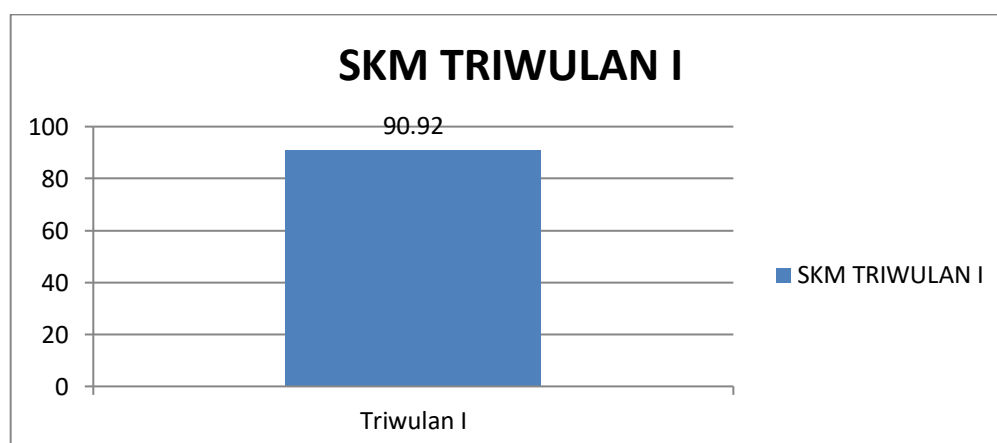
Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada indikator kinerja persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan (Survey Kepuasan Masyarakat) dimana pada tahun 2021 pada Triwulan I nilai SKM yaitu mencapai nilai 90.92, nilai pada Triwulan II SKM mengalami penurunan mencapai nilai 90.24, pada triwulan ke III nilai

SKM mencapai penurunan sekitar 87.62 dan pada triwulan ke IV nilai SKM mencapai angka 67.82. Hingga pencapaian Bulan Januari s/d Bulan Desember 2021 yaitu sekitar **84.15** yang menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori **SANGAT BAIK**. Berbagai inovasi kembali akan diluncurkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sehingga nilai SKM mencapai kenaikan yang signifikan setiap bulannya.

Berikut ini tabel nilai SKM berdasarkan unsur pelayanan dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2021 :

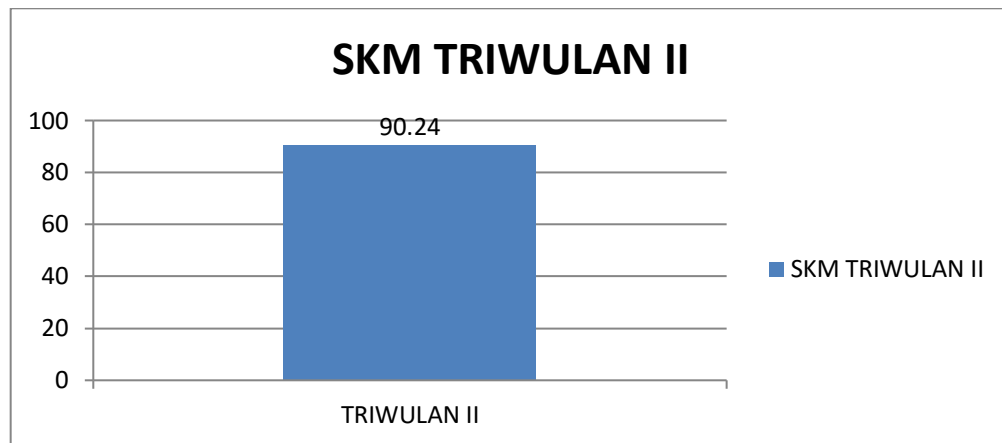
PERIODE	NILAI RATA RATA PER UNSUR PELAYANAN			
	TW. I	TW. III	TW. III	TW. IV
<b>U1</b>	3.8	3.8	3.35	3.14
<b>U2</b>	3.5667	3.78	3.45	3.14
<b>U3</b>	3.5667	2.22	3.525	1.72
<b>U4</b>	3.5667	3.76	3.575	3.1
<b>U5</b>	3.6	3.82	3.425	3.16
<b>U6</b>	3.5	3.74	3.5	3.2
<b>U7</b>	3.7667	3.88	3.55	3.28
<b>U8</b>	3.7333	3.76	3.625	1.48
<b>U9</b>	3.6667	3.74	3.575	3.42
<b>Nilai SKM</b>	<b>90.92</b>	<b>90.24</b>	<b>87.62</b>	<b>67.82</b>

Dari tabel diatas dapat digambarkan dengan dengan grafik sebagai berikut :



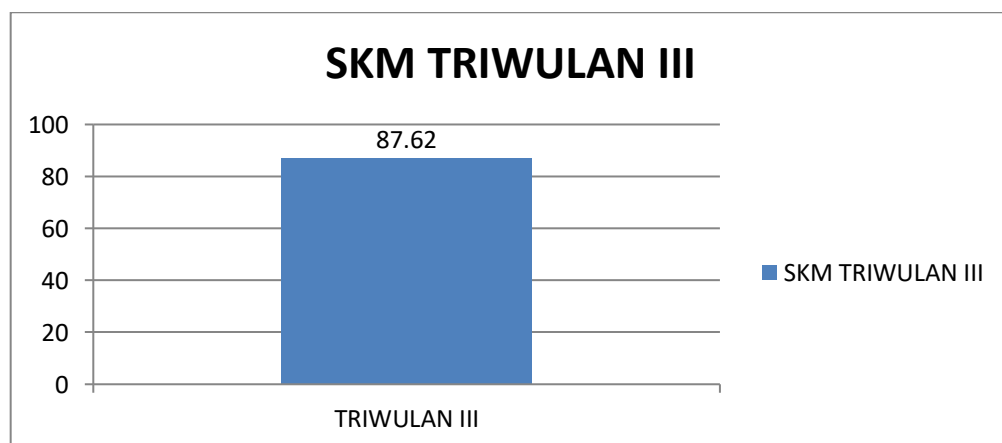
Dari grafik nilai SKM diatas pada Triwulan I memiliki nilai **90.92** yang berada dalam kategori SANGAT BAIK (81.26 – 100.00). Ada beberapa unsur yang memiliki nilai paling rendah pada nilai SKM bulan ini antara lain :

1. U5 Kemampuan petugas pelayanan 3.6
2. U6 Kemampuan petugas pelayanan 3.5



Dari grafik nilai SKM diatas pada Triwulan II memiliki nilai **90.24** yang berada dalam kategori SANGAT BAIK (81.25 – 100.00). Ada beberapa unsur yang memiliki nilai paling rendah pada nilai SKM bulan ini antara lain :

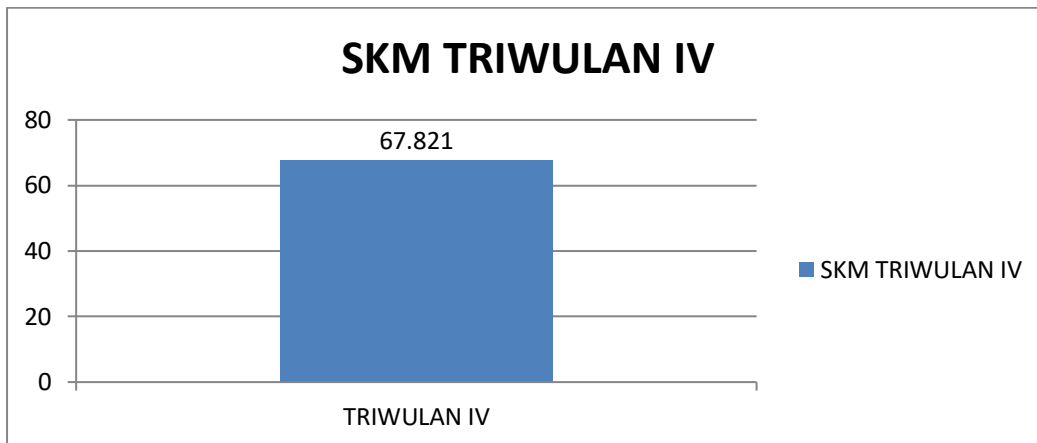
1. U3 Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani 2.22
2. U6 Kemampuan petugas pelayanan 3.74
3. U9 Kesopanan dan keramahan petugas 3.74



Dari grafik nilai SKM diatas pada Triwulan III memiliki nilai **87.62** yang berada dalam kategori SANGAT BAIK (81.25 – 100.00). Ada beberapa unsur yang memiliki nilai paling rendah pada nilai SKM bulan ini antara lain :

1. U1 Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani 3.35
2. U2 Kemampuan petugas pelayanan 3.45

3. U5 Kesopanan dan keramahan petugas 3.425



Dari grafik nilai SKM diatas pada Triwulan IV memiliki nilai **67.821** yang berada dalam kategori BAIK (81.25 – 100.00). Ada beberapa unsur yang memiliki nilai paling rendah pada nilai SKM bulan ini antara lain :

1. U1 Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani 3.35
2. U2 Kemampuan petugas pelayanan 3.45
3. U5 Kesopanan dan keramahan petugas 3.425

Kesimpulannya adalah Dari triwulan I ke triwulan II mengalami kenaikan, kemudian pada triwulan III mengalami sedikit penurunan sekitar **2.98** dan pada triwulan IV mengalami penurunan sebesar **19.8**.



# BAB III

## REKAP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Berikut ini disampaikan rekap SKM yang diisi oleh pemohon yang izinnnya telah terbit selama periode Januari s/d Desember Tahun 2021.

Periode : Januari s/d Maret

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
6	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
7	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
11	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
14	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
18	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
19	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
21	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai/Unsur	<b>114</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>108</b>	<b>105</b>	<b>113</b>	<b>112</b>	<b>110</b>	
NRR / Unsur	<b>3,8</b>	<b>3,567</b>	<b>3,567</b>	<b>3,567</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,767</b>	<b>3,733</b>	<b>3,667</b>	
NRR tertimbang / Unsur	<b>0,422</b>	<b>0,396</b>	<b>0,396</b>	<b>0,396</b>	<b>0,4</b>	<b>0,389</b>	<b>0,418</b>	<b>0,414</b>	<b>0,407</b>	*)
IKM Unit Pelayanan										**) <b>90,93</b>

Periode : April s/d Juni

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>		
1	4	3	4	3	4	3	4	4	3		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
5	4	4	3	3	4	4	3	4	3		
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3		
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	3	4	3	4	4	3	3		
11	4	3	4	3	4	3	4	4	3		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	3	4	4	3	3	4	3		
14	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
19	3	4	4	4	3	4	4	4	3		
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4		
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
23	3	4	3	4	4	4	4	3	3		
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	4	3	4	3	4	4	3	4	4		
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
ΣNilai/Unsur	<b>191</b>	<b>189</b>	<b>111</b>	<b>188</b>	<b>191</b>	<b>187</b>	<b>194</b>	<b>188</b>	<b>187</b>		
NRR / Unsur	<b>3,82</b>	<b>3,78</b>	<b>2,22</b>	<b>3,76</b>	<b>3,82</b>	<b>3,74</b>	<b>3,88</b>	<b>3,76</b>	<b>3,74</b>		
NRR tertimbang / Unsur	<b>0,424</b>	<b>0,42</b>	<b>0,246</b>	<b>0,417</b>	<b>0,424</b>	<b>0,415</b>	<b>0,431</b>	<b>0,417</b>	<b>0,415</b>	*) <b>3,61</b>	
IKM Unit Pelayanan										**)	<b>90,24</b>

Periode : Juli s/d September

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
11	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
14	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
19	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai/Unsur	<b>191</b>	<b>189</b>	<b>111</b>	<b>188</b>	<b>191</b>	<b>187</b>	<b>194</b>	<b>188</b>	<b>187</b>	
NRR / Unsur	<b>3,82</b>	<b>3,78</b>	<b>2,22</b>	<b>3,76</b>	<b>3,82</b>	<b>3,74</b>	<b>3,88</b>	<b>3,76</b>	<b>3,74</b>	
NRR tertimbang / Unsur	<b>0,424</b>	<b>0,42</b>	<b>0,246</b>	<b>0,417</b>	<b>0,424</b>	<b>0,415</b>	<b>0,431</b>	<b>0,417</b>	<b>0,415</b>	*) <b>3,61</b>
IKM Unit Pelayanan										**) <b>87,621</b>

Periode : Oktober s/d Desember

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
11	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
14	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
19	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai/Unsur	<b>191</b>	<b>189</b>	<b>111</b>	<b>188</b>	<b>191</b>	<b>187</b>	<b>194</b>	<b>188</b>	<b>187</b>	
NRR / Unsur	<b>3,82</b>	<b>3,78</b>	<b>2,22</b>	<b>3,76</b>	<b>3,82</b>	<b>3,74</b>	<b>3,88</b>	<b>3,76</b>	<b>3,74</b>	
NRR tertimbang / Unsur	<b>0,424</b>	<b>0,42</b>	<b>0,246</b>	<b>0,417</b>	<b>0,424</b>	<b>0,415</b>	<b>0,431</b>	<b>0,417</b>	<b>0,415</b>	*)
IKM Unit Pelayanan										**) <b>67,821</b>

## BAB IV

### PENUTUP

Pada prinsipnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Meranti periode Triwulan I sampai dengan triwulan IV Tahun 2021 berada dalam posisi Sangat Baik dengan capaian SKM mencapai nilai rata-rata **84.15**. Namun kedepan diharapkan capaian nilai survey ini mengalami kenaikan yang signifikan dan dibutuhkan kerjasama semua pihak baik Pemerintah (penyelenggara layanan dalam hal ini DPMPTSPK Kabupaten Kepulauan Meranti), Swasta maupun masyarakat yang mendapatkan layanan.

Berbagai kelemahan serta saran yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan merupakan control bagi DPMPTSPK Kabupaten Kepulauan Meranti.

Plt KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN  
TENAGA KERJA



ISMIA TUN, SE  
NIP. 19651011 198903 2 005

