LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022

SEKAPUR SIRIH

SURVEY ELEKTRONIK KEPUASAN PUBLIK TERUKUR, SIMPLE DAN BERSIH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DPMPTSP KABUPATEN NATUNA TAHUN 2022

1. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh terhadap pelayanan publik yang diberikan, data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

2. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuanuntukmengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan perizinan dan non perizinan ini meliputi kegiatan penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survey secara online, serta analisa data hasil survei

Penyelenggara pelayanan publik yang telah melaksanakan survei harus melakukan penyusunan laporan survei. Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

3. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022, maka dapat kita lihat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam tabel berikut:

No	Bulan	Jumlah Responden	Nilai Interval	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Januari	16	3,37	84,19	B	Baik
2	Februari	11	3,8	90,5	A	Sangat Baik
3	Maret	22	3,42	85,38	B	Baik
4	April	21	3,87	96,64	A	Sangat Baik
5	Mei	22	3,65	91,33	A	Sangat Baik
6	Juni	25	3,38	84,59	B	Baik
7	Juli	43	3,37	84,25	B	Baik
8	Agustus	25	3,52	88	B	Baik
9	September	34	3,48	86,97	B	Baik
10	Oktober	25	3,58	89,49	A	Sangat Baik
11	November	32	3,3	82,5	B	Baik
12	Desember	31	3,71	92,68	A	Sangat Baik
Jumlah			42,45	1.056,52		
Nilai Rata-rata			3,53	1.056,52		
IKM Unit Pelayanan				**88,04**	**B**	**Baik**

NO	Target IKM (2022)	Pencapaian (%)
1	3,46	102,02%

Indeks Penilaian Pelayanan		
Mutu Pelayanan	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**
A (sangat Baik)	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00
B (Baik)	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dianalisa dengan standar Indeks Penilaian Pelayanan yang terdiri dari 9 (Sembilan) Unsur Penilaian Pelayanan yaitu Persyaratan (U1), Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Layanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), dan Sarana & Prasarana (U9), Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Natuna setiap bulan sudah masuk katagori baik, walaupun pada bulan Februari, April, Mei, Oktober dan Desember mencapai kategori sangat baik, sehingga rata-rata Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) pada tahun 2022 yaitu 3,53 dengan nilai Konversi 88,04 artinya dengan nilai tersebut pelayanan publik yang diberikan masuk kategori baik. Dengan target IKM tahun 2022 yaitu 3,46 artinya pencapaian kinerja kepuasan masyarakat 102,02%.

Apabila kita lihat nilai IKM per unsur penilaian maka dapat dianalisa sebagai berikut :

1. Persyaratan (U1)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,31
2	Februari	3,64
3	Maret	3,45
4	April	3,9
5	Mei	3,73
6	Juni	3,16
7	Juli	3,33
8	Agustus	3,52
9	September	3,44
10	Oktober	3,54
11	November	3,19
12	Desember	3,74
	Rata-Rata	**3,49**

Berdasarkan hasil penilaian unsur persyaratan, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,49 masuk kategori B (Baik), artinya persyaratan Perizinan/ Nonperizinan yang disampaikan kepada pemohon cukup memudahkan mereka dalam pengurusan perizinan/nonperizinannya.

2. Prosedur (U2)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,38
2	Februari	3,82
3	Maret	3,36
4	April	3,86
5	Mei	3,59
6	Juni	3,24
7	Juli	3,29
8	Agustus	3,35
9	September	3,35
10	Oktober	3,46
11	November	3,16
12	Desember	3,74
	Rata-Rata	**3,46**

Berdasarkan hasil penilaian unsur prosedur, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,46 masuk kategori B (baik), artinya prosedur dalam pengurusan

perizinan/nonperizinan dinilai tidak berbelit-belit dan cukup memudahkan mereka dalam pengurusan perizinannya, sehingga bisa dilaksanakan sesuai prosedur.

3. Waktu Pelayanan (U3)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,15
2	Februari	3,64
3	Maret	3,23
4	April	3,86
5	Mei	3,45
6	Juni	3,28
7	Juli	3,26
8	Agustus	3,43
9	September	3,38
10	Oktober	3,46
11	November	3,1
12	Desember	3,77
	Rata-Rata	**3,41**

Berdasarkan hasil penilaian unsur waktu pelayanan, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,41 masuk kategori B (baik), artinya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan perizinan/nonperizinan membutuhkan waktu yang cepat, dan sesuai harapan bagi pemohon sehingga tidak terkendala ketika memerlukan perizinannya.

4. Biaya/Tarif (U4)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,85
2	Februari	4
3	Maret	3,86
4	April	4
5	Mei	4
6	Juni	4
7	Juli	3,85
8	Agustus	3,91
9	September	4
10	Oktober	4
11	November	3,87
12	Desember	4
	Rata-Rata	**3,94**

Berdasarkan hasil penilaian unsur biaya/tarif, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,94 masuk kategori A (sangat baik), artinya karena pada umumnya

pengurusan perizinan/nonperizinan tidak ada pungutan biaya (gratis), maka hal ini membuat pemohon merasa puas dan terbantu dalam memenuhi perizinannya.

5. Produk Layanan (U5)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,23
2	Februari	3,73
3	Maret	3,45
4	April	3,86
5	Mei	3,55
6	Juni	3,16
7	Juli	3,22
8	Agustus	3,39
9	September	3,35
10	Oktober	3,5
11	November	3,13
12	Desember	3,57
	Rata-Rata	**3,42**

Berdasarkan hasil penilaian unsur produk layanan, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,42 masuk kategori B (baik), artinya pemohon menilai bahwa perizinan yang dibutuhkan layak sesuai dengan standar pelayanan yang diinformasikan.

6. Kompetensi pelaksana (U6)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,15
2	Februari	3,82
3	Maret	3,23
4	April	3,9
5	Mei	3,55
6	Juni	3,32
7	Juli	3,27
8	Agustus	3,52
9	September	3,35
10	Oktober	3,38
11	November	3,06
12	Desember	3,6
	Rata-Rata	**3,42**

Berdasarkan hasil penilaian unsur kompetensi pelaksana, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,42 masuk kategori B (baik), artinya petugas pelayanan cukup memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan publik.

7. Perilaku pelaksana (U7)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,46
2	Februari	3,91
3	Maret	3,32
4	April	3,9
5	Mei	3,65
6	Juni	3,4
7	Juli	3,34
8	Agustus	3,52
9	September	3,46
10	Oktober	3,58
11	November	3,19
12	Desember	3,55
	Rata-Rata	**3,52**

Berdasarkan hasil penilaian unsur perilaku pelaksana, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,52 masuk kategori B (baik), artinya petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan publik kepada pemohon cukup ramah dan sopan, sehingga pemohon cukup merasa nyaman dalam pengurusan perizinannya.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	3,08
2	Februari	4
3	Maret	3,27
4	April	3,9
5	Mei	3,7
6	Juni	3,24
7	Juli	3,2
8	Agustus	3,35
9	September	3,4
10	Oktober	3,67
11	November	3,29
12	Desember	3,72
	Rata-Rata	**3,48**

Berdasarkan hasil penilaian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,48 masuk kategori B (baik) artinya permasalahan atau kendala yang dihadapi pemohon dalam pengurusan perizinan/nonperizinannya, DPMPTSP cukup tanggap dan sigap untuk mengatasinya, sehingga pemohon merasa puas dengan pelayanan yang dibutuhkan.

9. Sarana & Prasarana (U9)

No	Bulan	Nilai
1	Januari	4
2	Februari	4
3	Maret	3,86
4	April	3,95
5	Mei	4
6	Juni	3,96
7	Juli	3,88
8	Agustus	4
9	September	3,89
10	Oktober	3,96
11	November	4
12	Desember	4
	Rata-Rata	**3,95**

Berdasarkan hasil penilaian unsur sarana & prasarana, nilai indeks rata-rata unsur ini adalah 3,95 masuk kategori A (sangat baik), artinya pemohon menilai bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah memadai dan sangat membantu dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Natuna secara keseluruhan pada tahun 2022 dapat disimpulkan baik. Dengan pencapaian kinerja IKM 102,02%, salah satu dari 9 (sembilan) unsur penilaian pelayanan yang memiliki nilai paling rendah namun masih masuk kategori baik, yaitu unsur waktu pelayanan dengan rata-rata 3,41 hal ini terjadi karena salah satu faktor peyebab nya adalah seringnya terjadi perubahan regulasi sehingga membutuhkan waktu dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait terlebih dahulu. Dengan catatan tetap memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Ranai, 05 Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA,



AHMAD SOFIAN, SE., M.S.i
Pembina Tk. I
NIP. 19770731 200602 1 020