

PERIZINAN/
NON PERIZINAN

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

2023

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

KABUPATEN NATUNA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Aplikasi Survei 1	
2. Kuesioner Secara Elektronik	
3. 2	
4. Dokumentasi Rapat Internal Pelaksanaan Tindak Lanjut SKM	

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima

maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Online dengan nama "**SEKAPUR SIRIH**" (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) yang disediakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat dilakukan dengan online. Sedangkan pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi online **"SEKAPUR SIRIH"** (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) yang disediakan di Front Office.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pekan I	5
2.	Pengumpulan Data	Pekan I-IV	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pekan IV	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pekan I bulan berikutnya	15
----	--------------------------------	-----------------------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

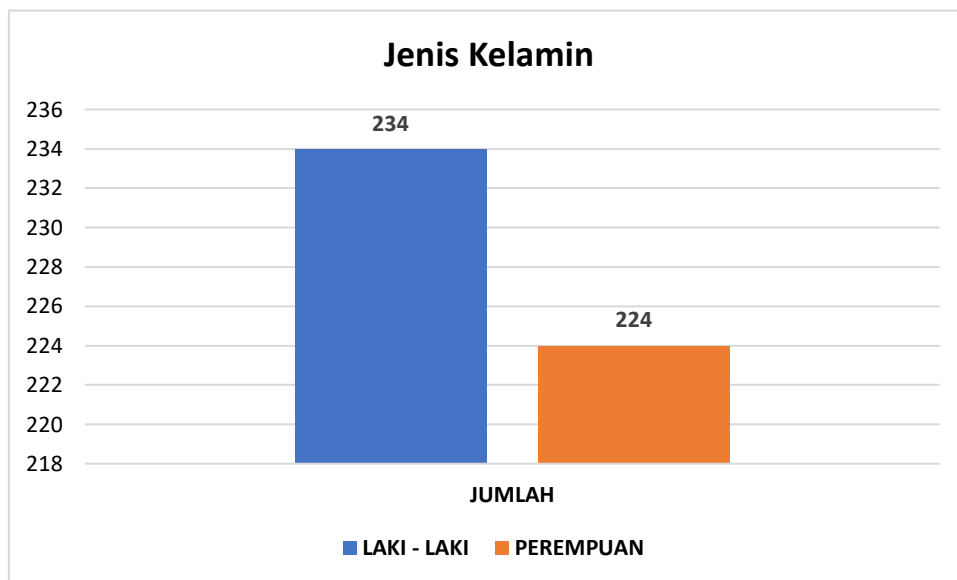
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

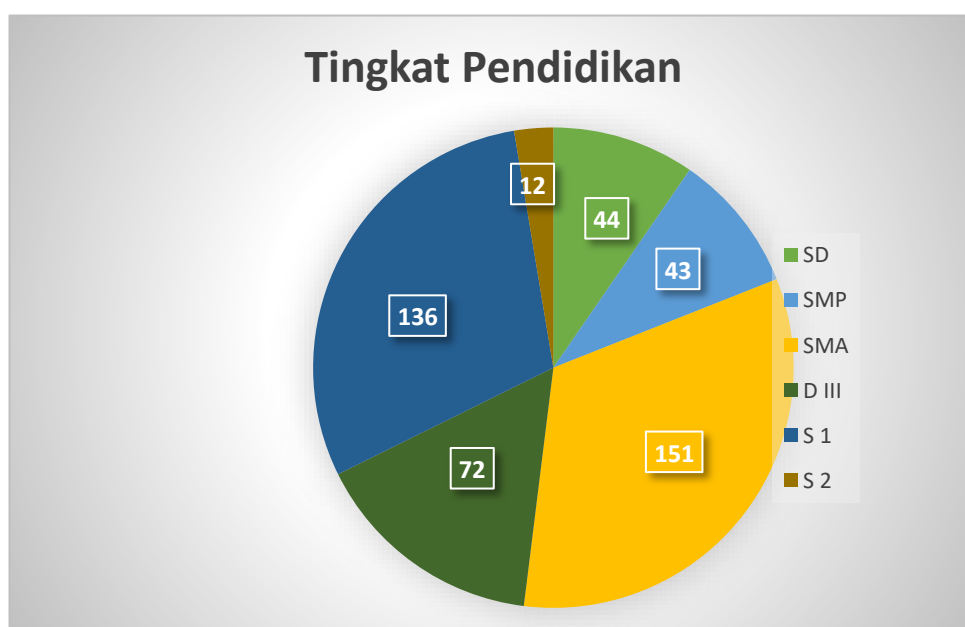
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 458 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

❖ Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



❖ Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan



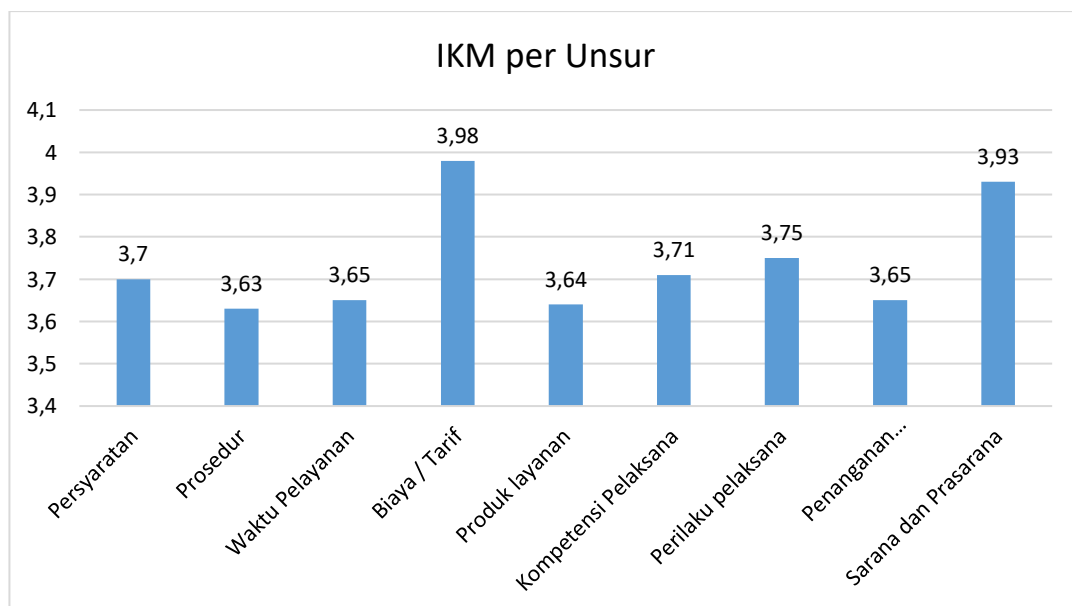
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan melalui aplikasi **"SEKAPUR SIRIH"** (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Jumlah nilai per unsur	1697	1668	1677	1826	1673	1704	1706	1661	1789	
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3,7	3,63	3,65	3,98	3,64	3,71	3,75	3,65	3,93	
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0,41	0,4	0,4	0,44	0,4	0,41	0,41	0,4	0,43	3,7
IKM Unit Pelayanan									92,54	A SANGAT BAIK

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah per unsur layanan terletak pada nilai Prosedur yaitu 3,63, Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,64 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur Biaya/Tarif dengan nilai tertinggi yaitu mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,93.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Petugas layanan perlu diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta diberikan penilaian terhadap petugas untuk pemberian penghargaan kepada petugas front office secara berkala.
2. Peningkatan kondisi ruang pelayanan yang lebih representatif.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun masih banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan, dan permasalahan jaringan internet yang menjadi kendala pada jam sibuk.
2. Produk layanan masih dirasakan masyarakat agak rumit, penggunaan layanan berbasis IT belum diikuti pemahaman masyarakat secara maksimal dalam penggunaan layanan yang diberikan, sehingga produk perizinan pun sering mengalami penyesuaian.

3. Kompetensi petugas yang masih harus ditingkatkan dalam penyesuaian

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

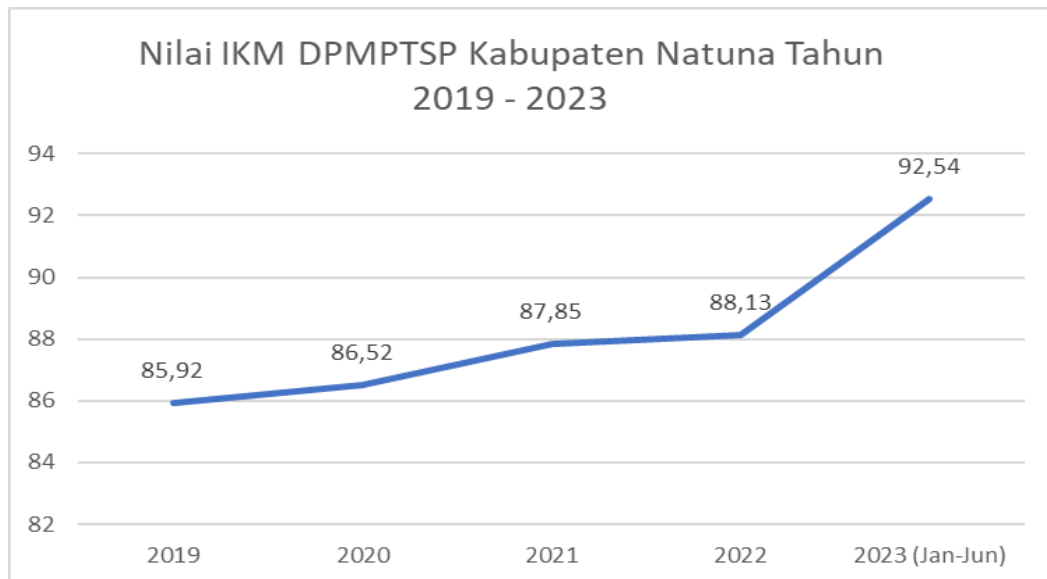
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW I	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	✓	✓	✓		Tim Pelayanan
2	Produk Layanan	Lakukan sosialisasi produk layanan		✓	✓	✓	Tim Pelayanan
3	Kompetensi Petugas	Peningkatan Kompetensi petugas		✓		✓	Tim Pelayanan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

BAB V

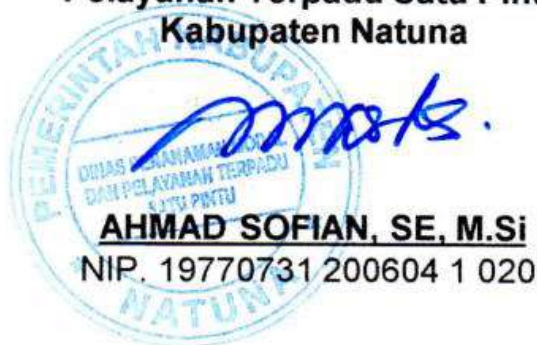
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu Semester periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,54.
- Secara keseluruhan pada Laporan Semester I dari 9 (sembilan) unsur penilaian Biaya / Tarif memiliki nilai tinggi masuk kategori Sangat Baik.

Natuna, 05 Juli 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna**



AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
NIP. 19770731 200604 1 020

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. APLIKASI SKM "SEKAPUR SIRIH"

SEKAPUR SIRIH
SURVEY ELEKTRONIK KEPUASAN PUBLIK TERUKUR, SIMPLE DAN BERSIH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA

PERHATIAN :
1. Copy Gunakan Username yang sesuai pada saat registrasi atau daftar
2. Pastikan setelah menggunakan untuk keluar dari sistem (logout)

Username
skmnatuna

Password

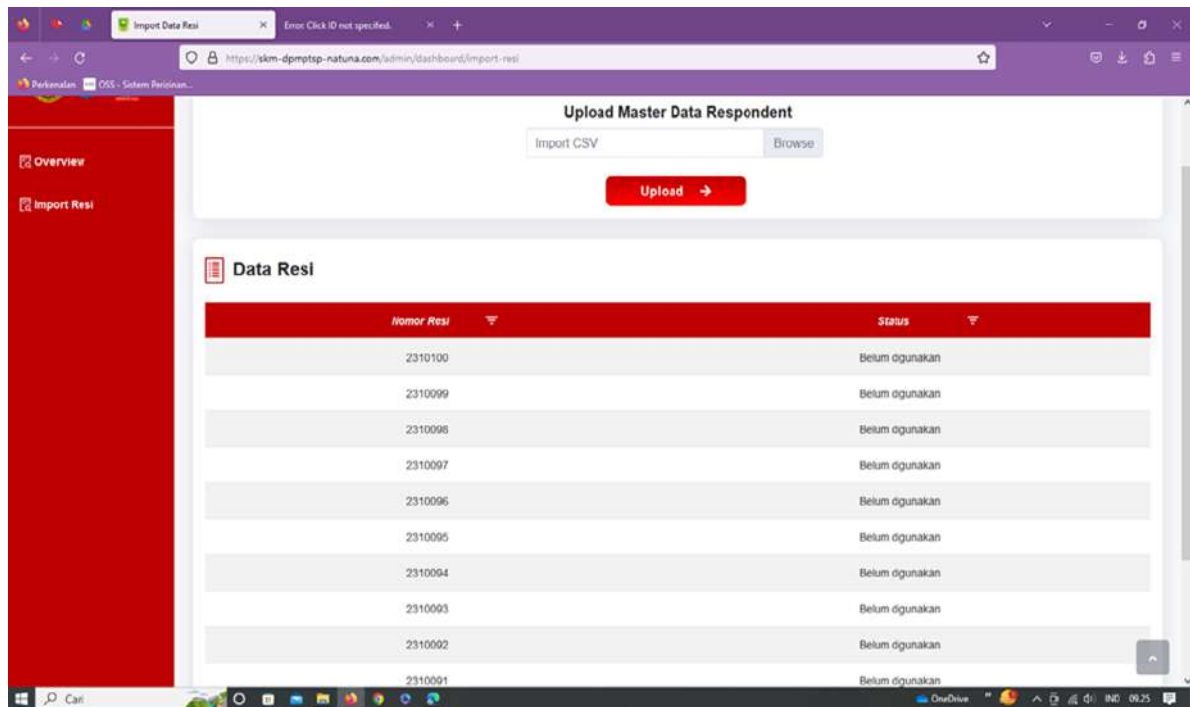
Login

Data Responden Survey Terkini

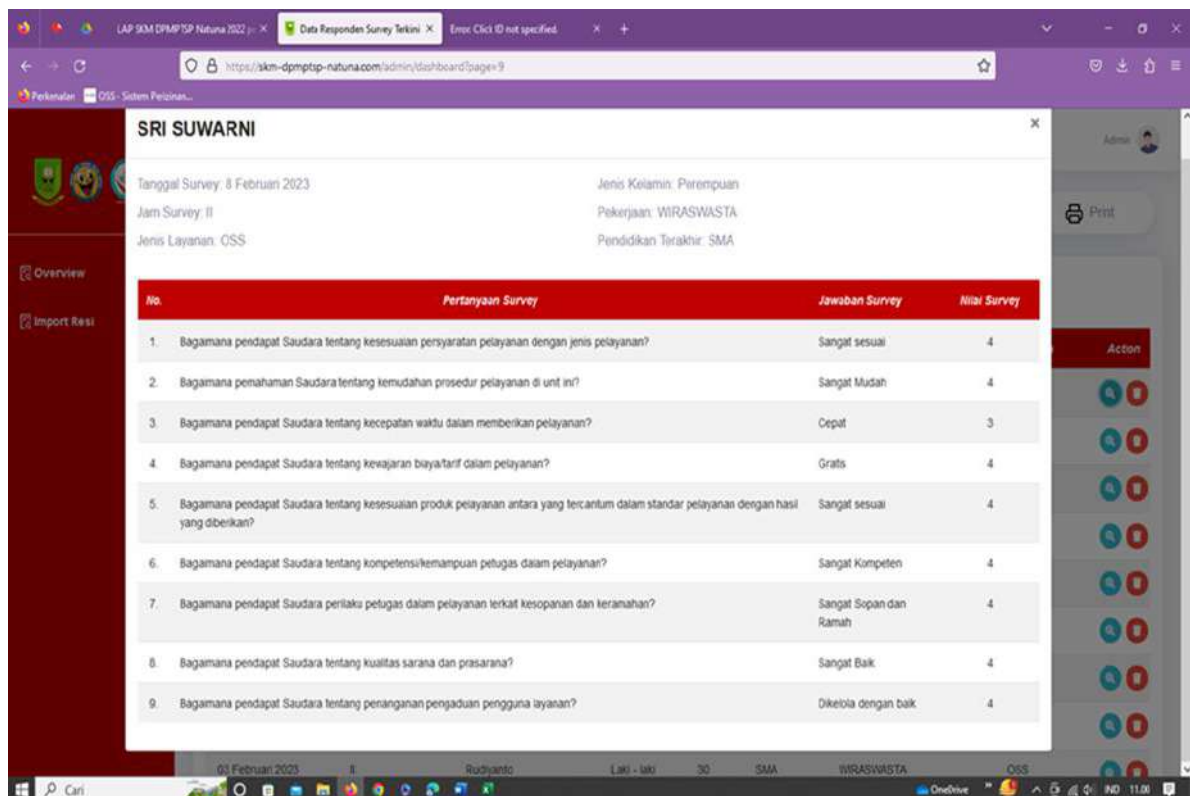
Tanggal Survey	Jam Survey	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Action
26 Juni 2023	I	GTA SUNDARI	Perempuan	37	D3	PNS	Si cantik	 
26 Juni 2023	I	haduat	Laki - laki	27	S1	LAINNYA	OSS	 
26 Juni 2023	II	WORHAYATI	Perempuan	62	S0	WIRASUSAHA	OSS	 
23 Juni 2023	I	dr. Fatahillah Muazzdhani	Laki - laki	38	S1	LAINNYA	SP	 
23 Juni 2023	I	Winggia Antena S Farm Apt	Perempuan	33	S1	PNS	Pembuatan SIPA	 
23 Juni 2023	I	OKI ALDA	Laki - laki	39	D3	PNS	OSS	 
23 Juni 2023	I	Peri Mauriza	Laki - laki	38	S1	LAINNYA	sikts	 
23 Juni 2023	I	aman	Laki - laki	35	SMP	WIRASWASTA	oss	 
23 Juni 2023	I	Anyani	Laki - laki	27	S1	LAINNYA	SIPTTK	 

2. KUESIONER ELEKTRONIK

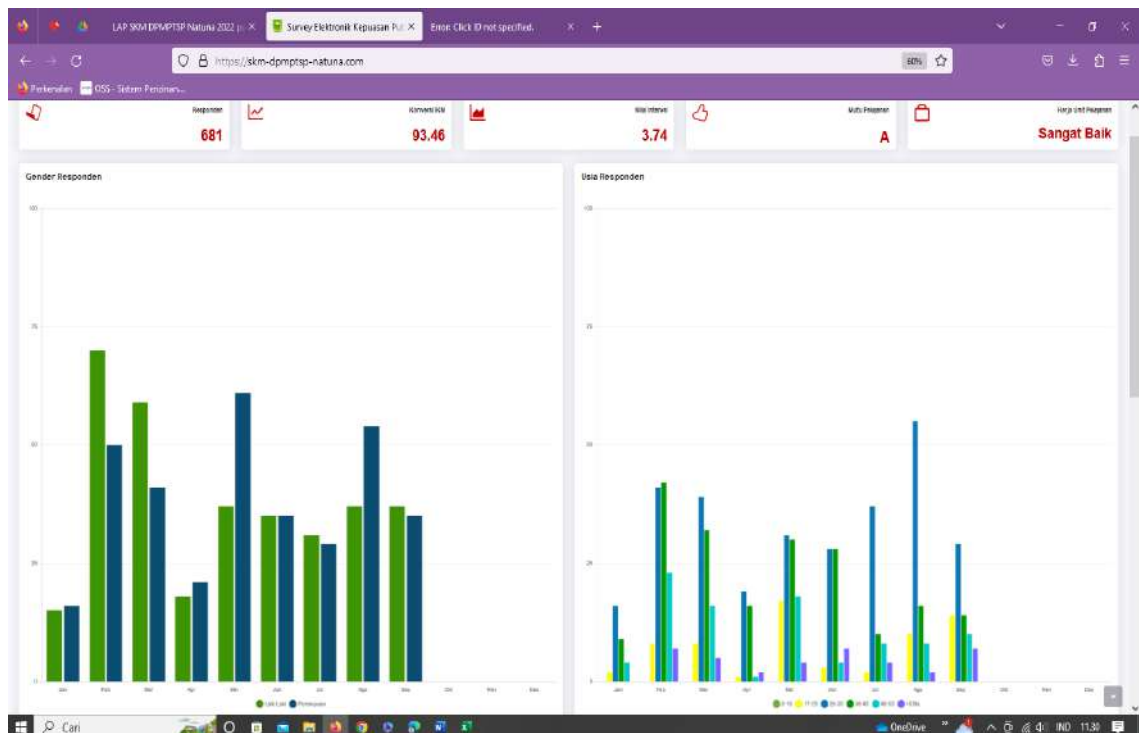
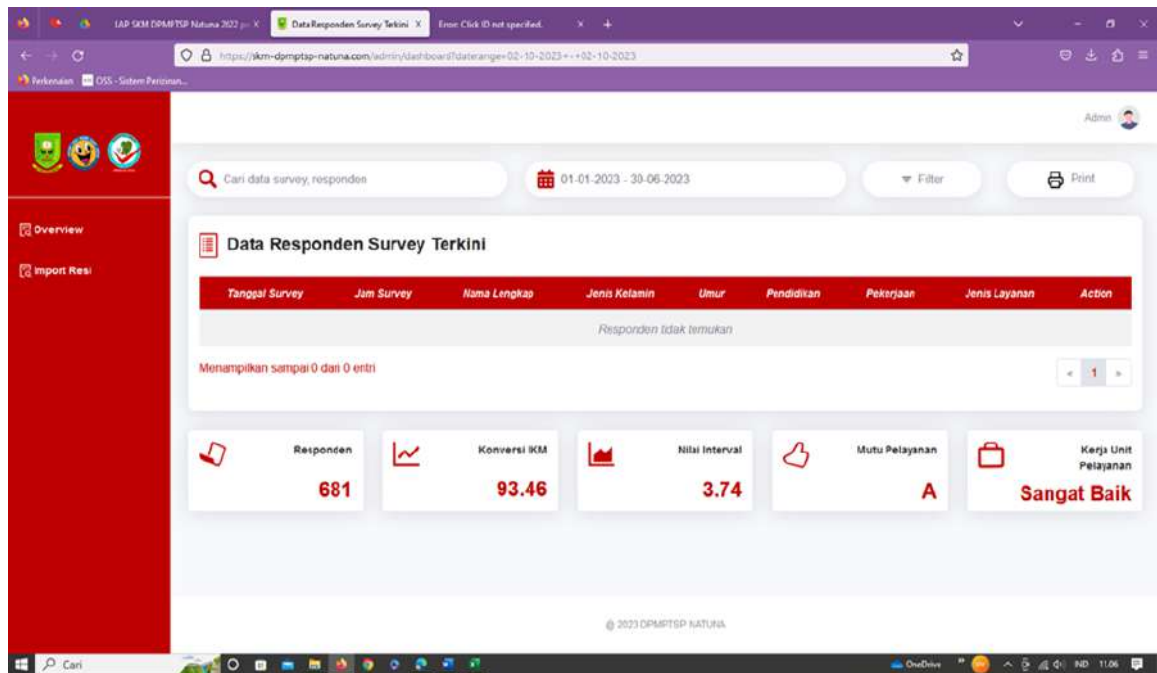
a. Pemberian Nomor Resi antrian untuk pengisian kuesioner

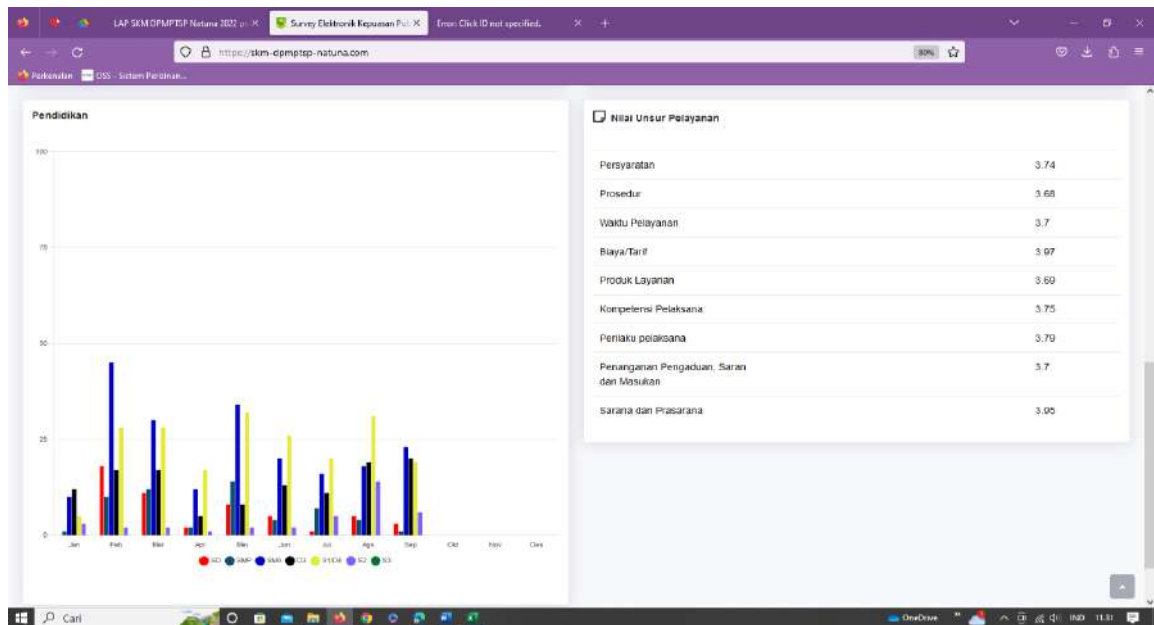


b. Kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan



3. HASIL OLAH DATA SKM SECARA ELEKTRONIK





4. DOKUMENTASI RAPAT INTERNAL TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2022



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN NATUNA

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Natuna perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,53	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,47	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	3,97	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,46	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,5	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,4	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,9	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.1 Menyederhanakan prosedur dari verifikasi 3 tingkat menjadi 1 tingkat	v	v	v	v	Kepala Dinas
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.1 Menetapkan dan menempatkan petugas pelayanan pengaduan di ruang PTSP	v				Kepala Dinas
		2.2 Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan		v			Kepala Dinas
3	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3.1 Meningkatkan pemanfaatan digital secara optimal	v	v	v	v	Kepala Dinas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Menyederhanakan prosedur dari verifikasi 3 tingkat menjadi 1 tingkat	Sudah	Penyederhanaan birokrasi		
2	2.1 Menetapkan dan menempatkan petugas pelayanan pengaduan di ruang PTSP	Sudah	- SK Tim Pengaduan Pelayanan Publik - Petugas pelayanan pengaduan ditempatkan di ruang PTSP untuk melayani pengaduan baik secara online maupun offline	Foto petugas pelayanan pengaduan di ruang PTSP	SDM petugas pelayanan yang profesional, bebas KKN dan Pungutan Liar (Pungli)
	2.2 Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan	Sudah	Petugas pelayanan pengaduan mengikuti diklat OSS	Foto petugas pelayanan mengikuti diklat	Anggaran untuk mengikuti diklat
3	3.1 Meningkatkan pemanfaatan digital secara optimal	Sudah	Sudah Menggunakan OSS, SICANTIK, SIMBG, dan TTE		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ranai, 2 Juli 2024





DPMPTSP 2019

PENGADUAN

SILAHKAN
UNTUK MENGAMBIL
NOMOR ANTRIAN



Lenovo
DPMPTSP 2019

PENGADUAN



SILAHKAN
UNTUK MENGAMBIL
NOMOR ANTRIAN



DPMPTSP 2019

PENGADUAN



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA**

NOMOR 29 TAHUN 2024

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA
TAHUN ANGGARAN 2024**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 21 Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna, maka perlu dibentuk Tim Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkannya susunan Tim Pengaduan Pelayanan Publik dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-undang 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 3);
14. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2017 Nomor 50);
15. Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 28);

16. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87);
17. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 24 Tahun 2024 Uraian Tugas dan Mekanisme Kerja Tim Pendataan, informasi, Evaluasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Tahun Anggaran 2024.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN :

- KESATU** : Membentuk Tim Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Tahun 2024;
- KEDUA** : Susunan dan uraian tugas Tim Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Tahun Anggaran 2024, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal 3 Januari 2024


AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tk.I
NIP.19770731 2006041020

SUSUNAN TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA
TAHUN ANGGARAN 2024

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
1.	AHMAD SOFIAN, SE. M.,Si NIP. 19770731 200604 1 020	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna	Penanggung Jawab	a. Melakukan pembinaan penanaman pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna. b. Mempertanggungjawabkan atas penanganan dan penyelesaian masalah pengaduan masyarakat serta mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan. c. Memberi persetujuan kebijakan dan menandatangani kebijakan tersebut.
2.	WAN UDAYANI, S.Ag NIP. 19770614 200212 2 009	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna	Ketua	a. Mempersiapkan sarana dan prasana pengaduan pelayanan publik b. Melakukan koordinasi dengan OPD terkait yang berkaitan dengan penyaluran pengaduan dan mengarahkan Tim sesuai dengan SOP yang berlaku c. Mendisposisikan laporan dan kebijakan yang timbul dari kegiatan pengaduan pelayanan publik

				d. Melaporkan secara tertulis setiap semester kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna... a. Melakukan koordinasi dan mengarahkan tim sesuai SOP yang berlaku bersama Ketua Tim. b. Mendisposisikan laporan dan kebijakan yang timbul dari kegiatan penanaman pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna. bersama Ketua Tim. c. Membuat laporan secara tertulis setiap semester kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna melalui Ketua Tim d. Melaksanakan pengelolaan dan penanganan pengaduan sesuai prosedur e. Menyiapkan pertemuan Tim Unit Pengaduan
3.	HAFIZAH, SE NIP. 19710124 199101 2 002	Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna	Sekretaris	
4.	MUHD. ZAINUDDIN, SE NIP. 19721227 200003 1 008	Penata Perizinan Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna	Anggota	Menyediakan data perizinan dan nonperizinan untuk penyelesaian pengaduan
5.	ZULKARNAIN, S. Sos NIP. 19810909 200312 1 005	Penata Perizinan Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna	Anggota	Melaksanakan penyelesaian pengaduan terkait perizinan dan nonperizinan

12.	RINA NRPTT. 01092088	Pengadministrasian Publik	Petugas Layanan Pengaduan	a. Menerima pengaduan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan memberikan tanda terima kepada pengadu b. Mencatat pengaduan dalam register pengaduan c. Meneruskan pengaduan yang masuk kepada anggota tim penanganan pengaduan.
-----	-------------------------	---------------------------	---------------------------	---

Ditetapkan di Ranai

Pada tanggal 3 Januari 2024

KEPALA DINAS



AHMAD SOFIAN, SE. M.Si

Pemula Tk.I

NIP. 197707312006041020



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Provinsi Kepulauan Riau 29711
Laman dpmtsp.natunakab.go.id, pos-el dpmtsp@natunakab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA**

NOMOR 42 TAHUN 2024

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU NOMOR 29 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024**

KEPALA DINAS,

- Menimbang :**
- bahwa berdasarkan Keputusan Bupati Natuna Nomor 87/BKPSDM/2024 tentang Pengukuhan, Pengangkatan dan Pemindahan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator, dan Jabatan Pengawas dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, maka terjadi mutasi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna;
 - bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 21 Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna, maka perlu dibentuk Tim Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 29 Tahun 2024 tentang

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna Tahun 2024;

- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6859);
5. Undang-undang 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 3);
13. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2017 Nomor 50);
14. Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 28);
15. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87);
16. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 24 Tahun 2024 Uraian Tugas dan Mekanisme

Kerja Tim Pendataan, informasi, Evaluasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Tahun Anggaran 2024.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN :

- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 29 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Tahun 2024, pada Nomor Urut 2 Bidang Sekretariat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dalam Keputusan ini;
- KEDUA** : Kepada Tim sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU dapat melaksanakan tugas sebagai Tim Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna;
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya..

Ditetapkan di : Ranai
Pada Tanggal : 1 April 2024

Kepala Dinas

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Penyambung Tk.I/IV.b
NIP.19770731 200604 1 020

Lampiran: Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 42 Tahun 2024 Tanggal 1 April 2024 Tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna Nomor 29 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna TA. 2024.

Tim Pengaduan Pelayanan Publik
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna Tahun 2024

Sekretariat :				
No Urut	Nama/ NIP		Jabatan Dinas	Jabatan Tim
	LAMA	BARU		
2	W. UDAYANI, S.Ag NIP. 19770614 200212 2 009	Dra. DWI SURYANI NIP. 19690322 199412 2 001	Sekretaris	Ketua Tim

Ditetapkan di : Ranai
Pada Tanggal : 01 April 2024

Kepala Dinas

AHMAD SOFIAN, SE, M.Si
Pembina Tingkat I/ IV.b
NIP. 19770731 200604 1 020







LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024




MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN NATUNA



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Aplikasi SKM "SIKAPUR SIRIH".....	13
2. Kuesioner Secara Elektronik.....	21

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Online dengan nama "**SEKAPUR SIRIH**" (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) yang disediakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat dilakukan dengan online. Sedangkan pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi online **"SEKAPUR SIRIH"** (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) yang disediakan di Front Office.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap bulan dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pekan I	5
2.	Pengumpulan Data	Pekan I-IV	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pekan IV	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pekan I bulan berikutnya	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 871 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

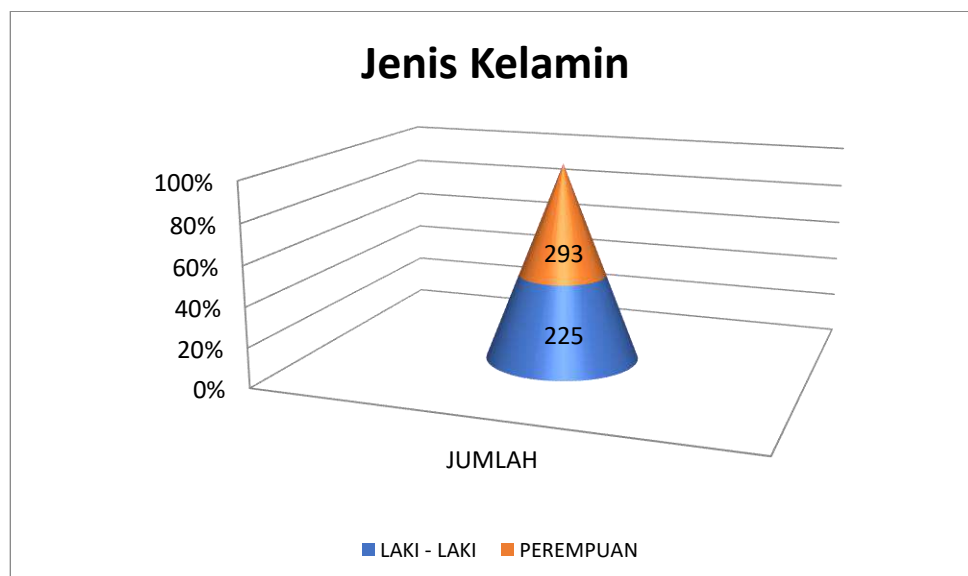
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 518 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

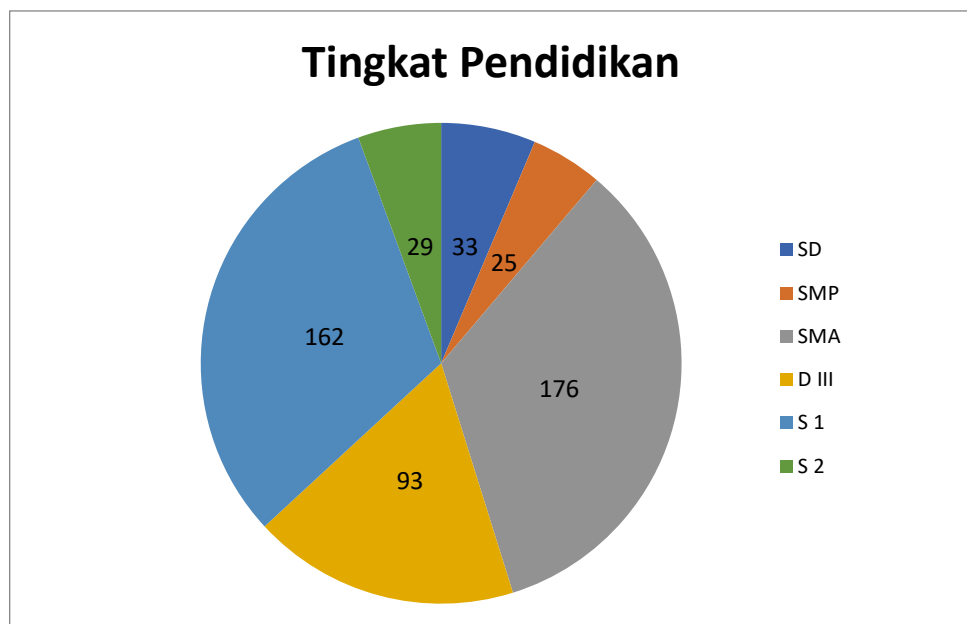
Jenis Kelamain	Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Laki-laki	36	29	35	12	33	22	3	13	18	9	7	8	225
Perempuan	38	53	33	26	57	34	6	8	25	3	6	4	293
Jumlah	74	82	68	38	90	56	9	21	43	12	13	12	518
Semester I	408						-						
Semester II	-						110						

❖ Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024



Jenis Pendidikan	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SD	2	2	4	1	2	6	1	2	7	2	4	0	33
SMP	2	1	2	1	3	5	0	2	2	2	3	2	25
SMA	25	16	24	6	19	18	6	12	31	6	4	9	176
D 3	20	15	16	12	17	12	0	1	0	0	0	0	93
S 1	20	37	16	13	48	14	2	4	3	2	2	1	162
S 2	5	11	6	5	1	11	0	0	0	0	0	0	29

❖ Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024



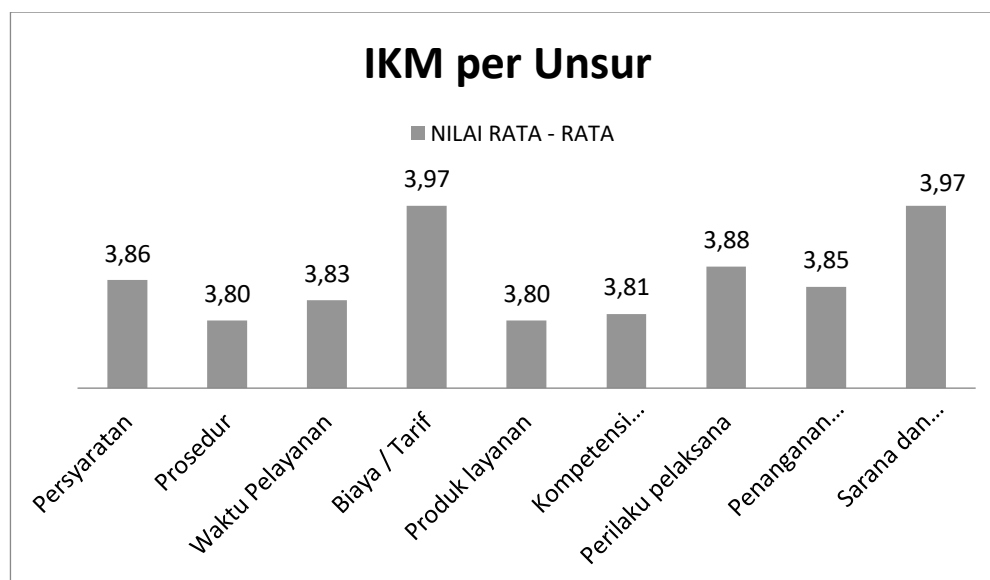
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan melalui aplikasi **"SEKAPUR SIRIH"** (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) dan hasil yang diperoleh di Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2024

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jumlah nilai per unsur	2051	2024	2036	2209	2111	2117	2075	2058	2125		
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3,86	3,80	3,83	3,97	3,80	3,81	3,88	3,85	3,97		
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42	0,42	0,42	0,43	0,44	3,82	
IKM Unit Pelayanan									95,59	A	SANGAT BAIK

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata SKM Per Unsur Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data di Tahun 2024, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah per unsur layanan terletak pada U2 (Prosedur) dengan nilai 3,80 dan U5 (Produk Layanan) dengan nilai 3,80 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan U4 (Biaya / Tarif) dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing – masing nilai 3,97 merupakan nilai tertinggi di Tahun 2024.

Berdasarkan hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2024, diperoleh nilai unsur yang terendah dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Unsur Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, belum sesuai yang diharapkan oleh penerima layanan.
2. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil

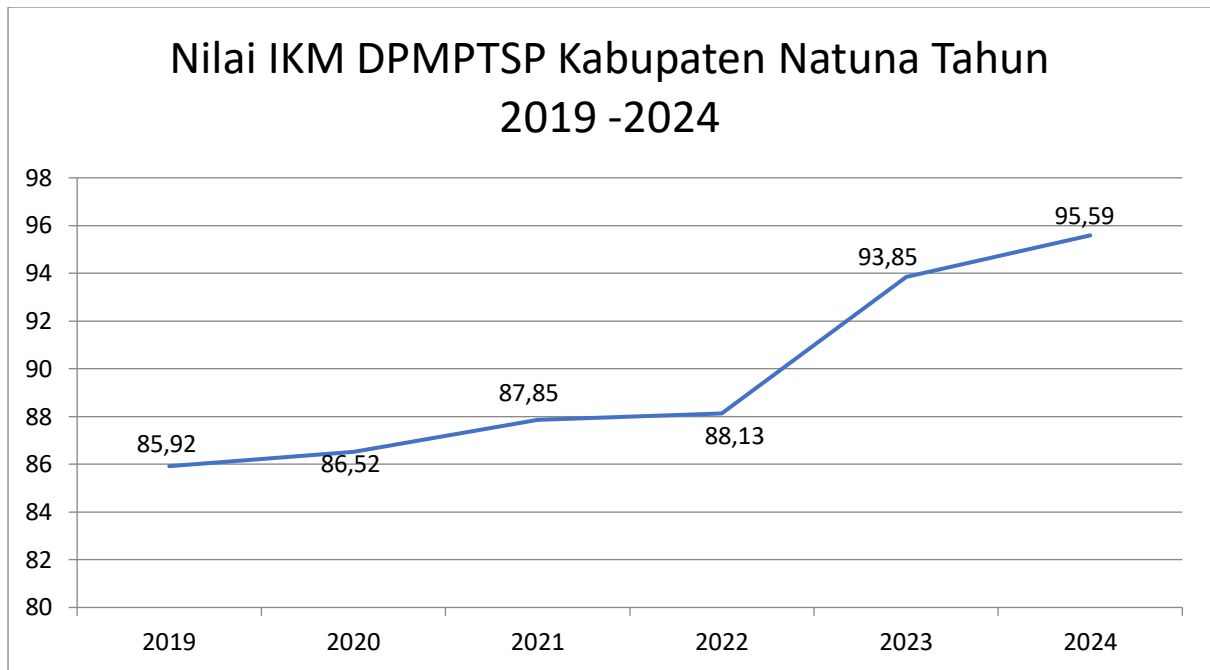
analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Melaksanakan Pembinaan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait Pelaksanaan Pelayanan berpedoman kepada system, mekanisme dan prosedur yang berlaku	✓	✓	✓	✓	Kepala Dinas
2	Produk Layanan	- Melakukan Perubahan Regulasi terkait Penyelenggara Pelayanan Publik - Melakukan Sosialisasi terkait Regulasi Penyelenggaraan pelayanan Publik	✓	✓	✓		JF Penata Perizinan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan tugas Pelayanan Publik di dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna selama Tahun 2024, telah dilakukan penilaian eksternal melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana hasil yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai 95,59.
- Secara keseluruhan nilai per unsur sudah sangat baik, dari 9 unsur tersebut masih ada dua unsur yang rendah yaitu :
 1. Unsur Prosedur dengan nilai 3,80
 2. Unsur Produk Layanan dengan nilai 3,80
- Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dilihat dari hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 sudah sangat baik, tetapi untuk menuju ke Pelayanan Prima maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna masih perlu melakukan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan perubahan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Natuna, 10 Januari 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna



Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. APLIKASI SKM "SEKAPUR SIRIH"

SEKAPUR SIRIH
 SURVEY ELEKTRONIK KEPUASAN PUBLIK TERUKUR, SIMPLE DAN BERSIH
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA

PERHATIAN :
 1. Copy Gunakan Username yang sesuai pada saat registrasi atau daftar
 2. Pastikan setelah menggunakan untuk keluar dari sistem (logout)

Username
 skmnatuna

Password

Login

Data Responden Survey Terkini

Tanggal Survey	Jam Survey	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Action
14 Februari 2024	I	dr. Fadhil	Laki - laki	35	S2	LAINNYA	Sicantik	
14 Februari 2024	II	Junika satrii	Perempuan	37	SMA	LAINNYA	Oss	
12 Februari 2024	I	BUK-YARI	Laki - laki	59	SMA	LAINNYA	oss	
12 Februari 2024	II		Perempuan					
12 Februari	II	Andry norman	Laki - laki	34	S1	PNS	Online	

2. KUESIONER ELEKTRONIK



Tanggal Survey

Waktu Layanan

[Pilih Waktu Layanan](#)

Data Diri Responden

Nama Lengkap

Jenis Kelamin

☐ Laki - Laki ☐ Perempuan

Umur

Pendidikan

Pekerjaan

[Pilih Survey](#)



Jenis Layanan yang Diterima

[Isi Form](#)



1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- ☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Tidak Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- ☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Tidak Cepat

Lanjut



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ Gratis
☐ Murah
☐ Cukup Mahal
☐ Sangat Mahal

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- ☐ Sangat Kompeten
☐ Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Tidak Kompeten

Lanjut



7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- ☐ Sangat Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Tidak Sopan dan Ramah

100% jawaban benar

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- ☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup
☐ Buruk

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- ☐ Dikelola dengan baik
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Tidak ada

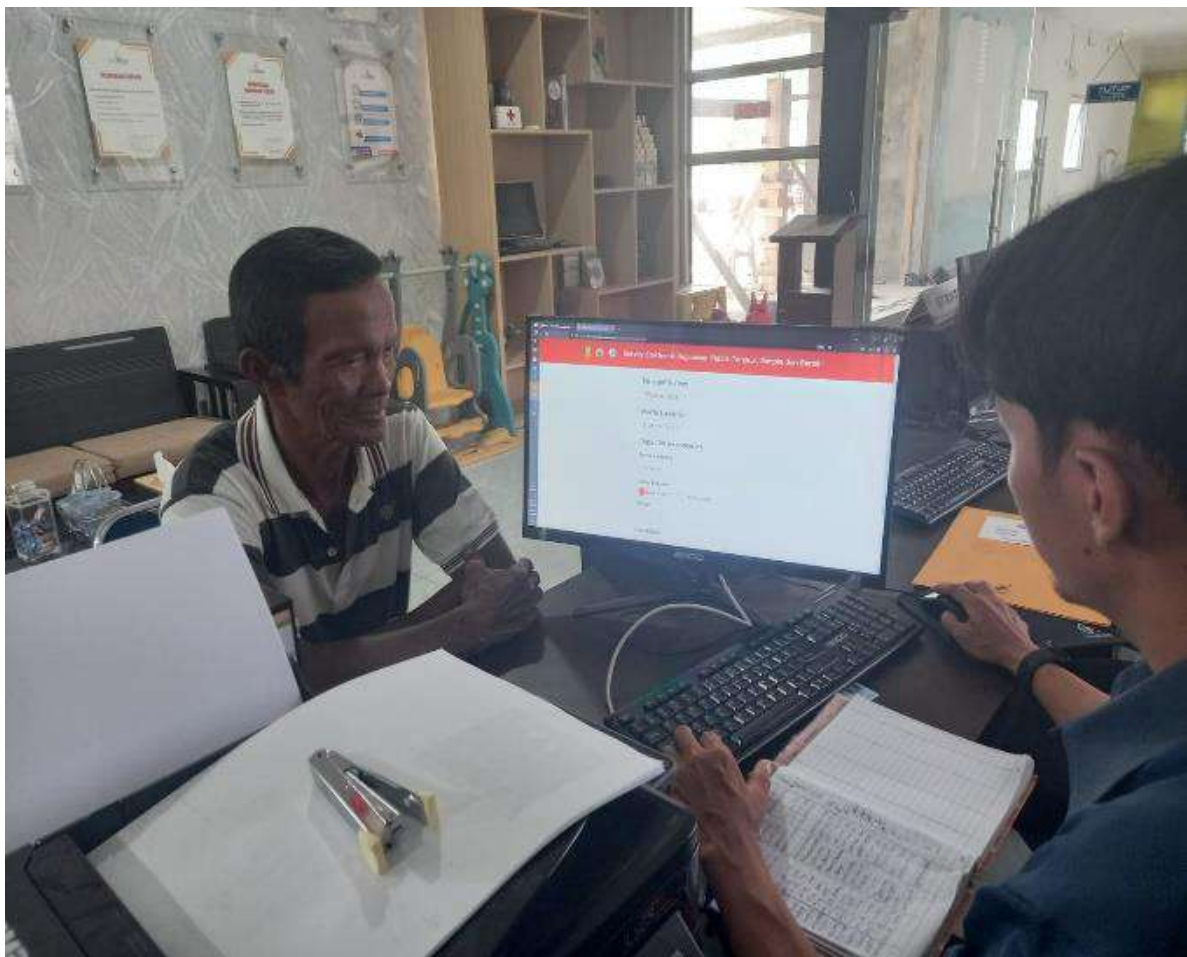
Selesai

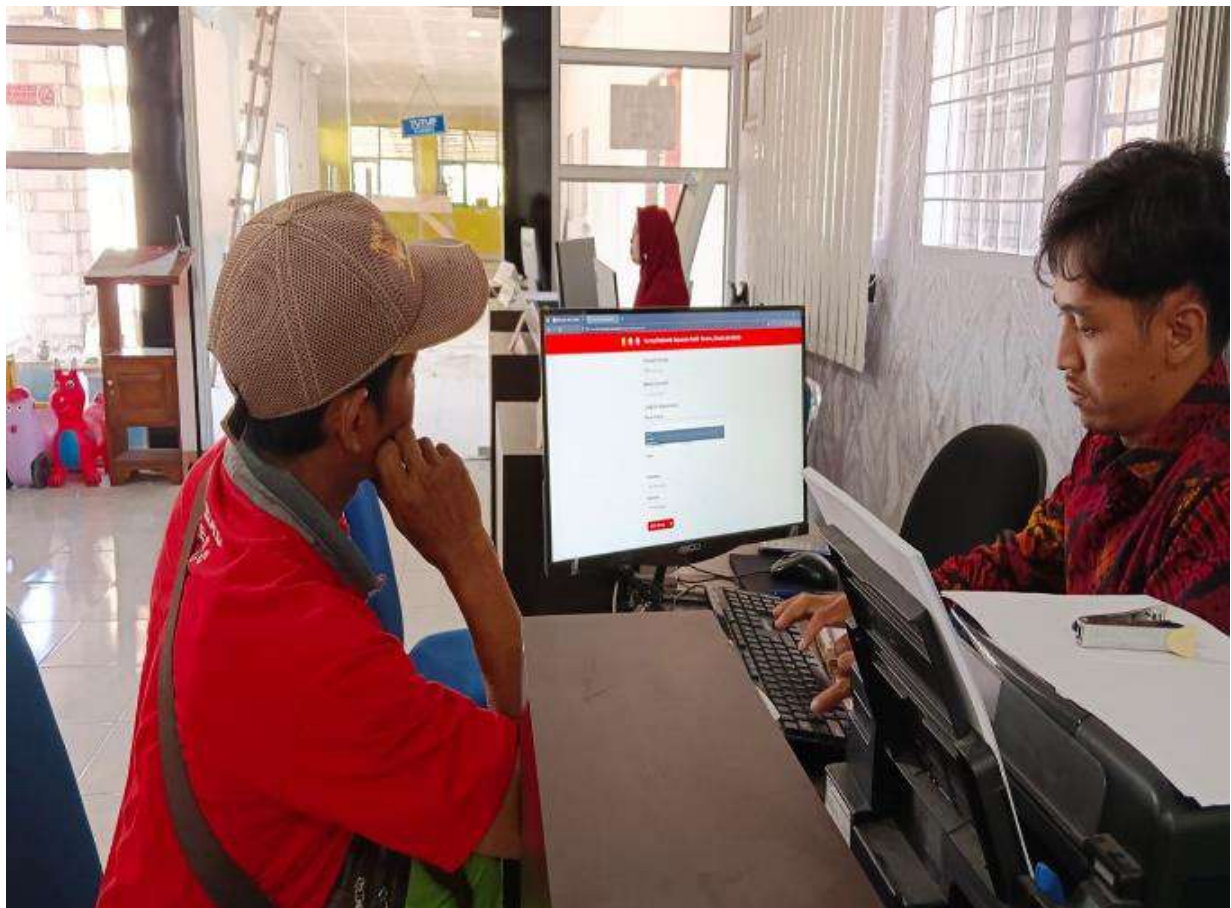
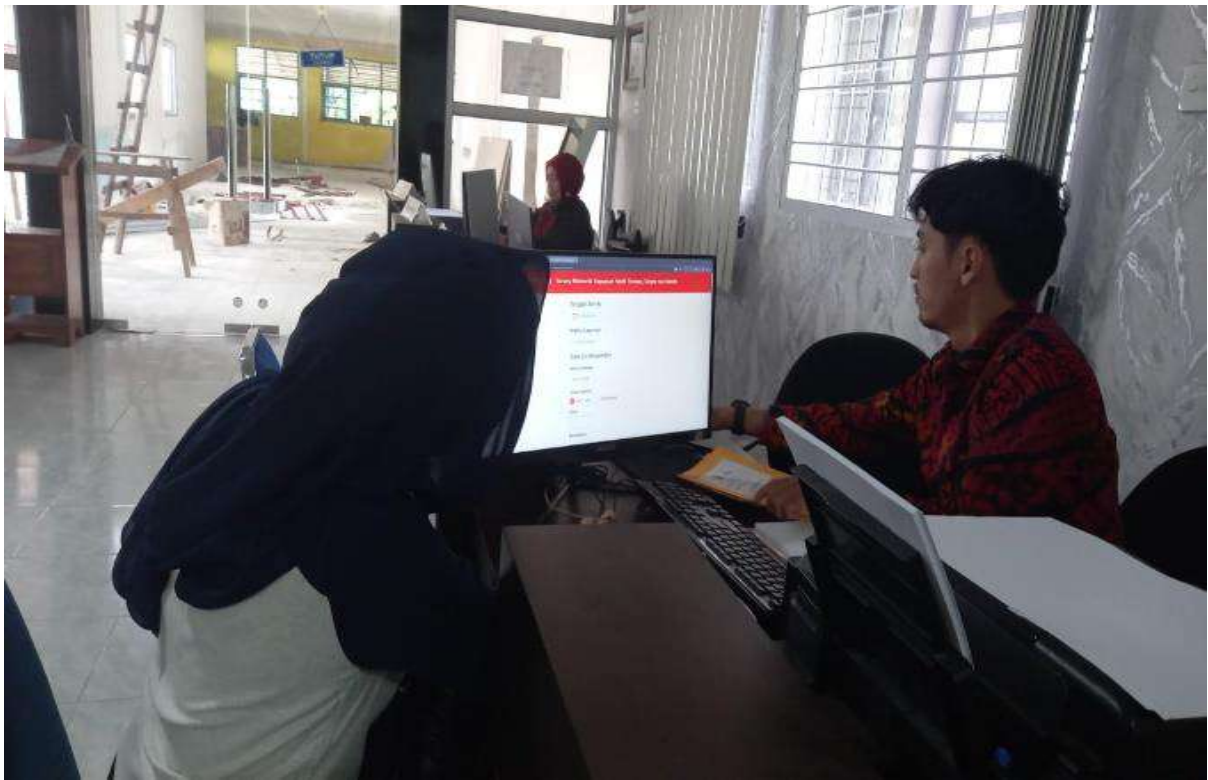


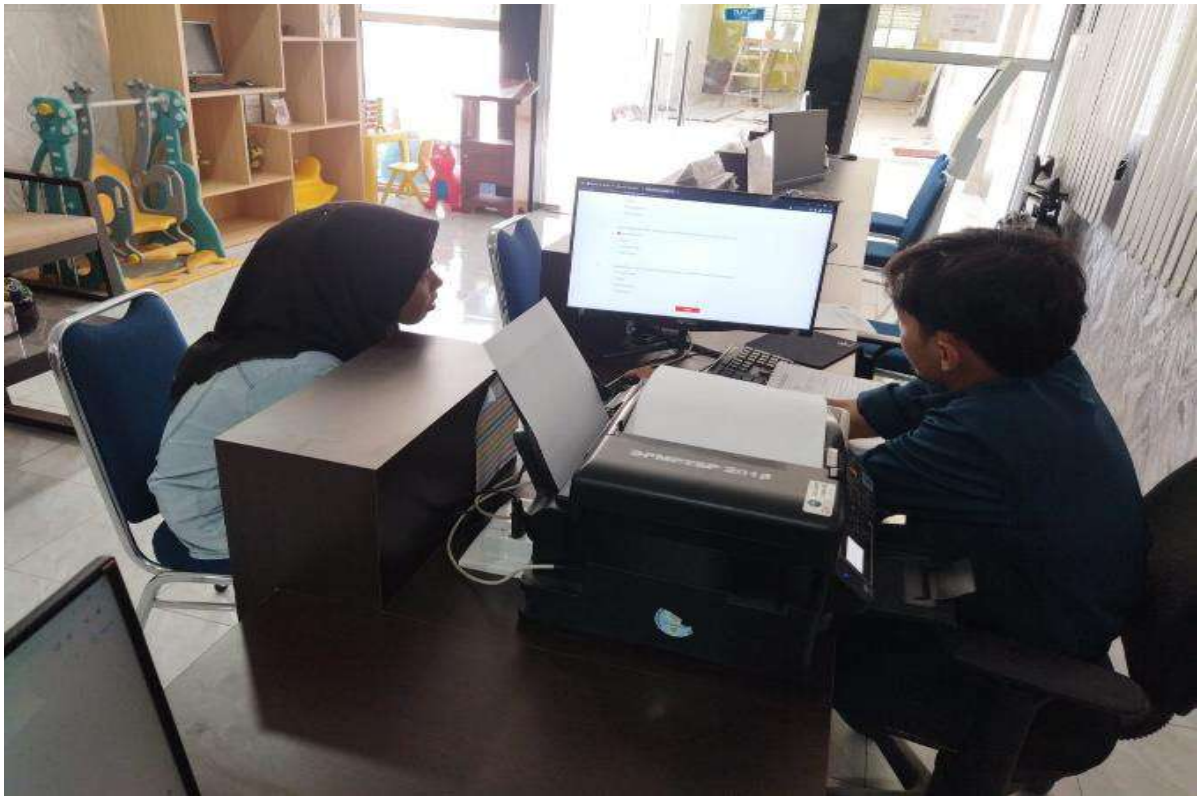
Terima kasih sudah mengisi Survey kami

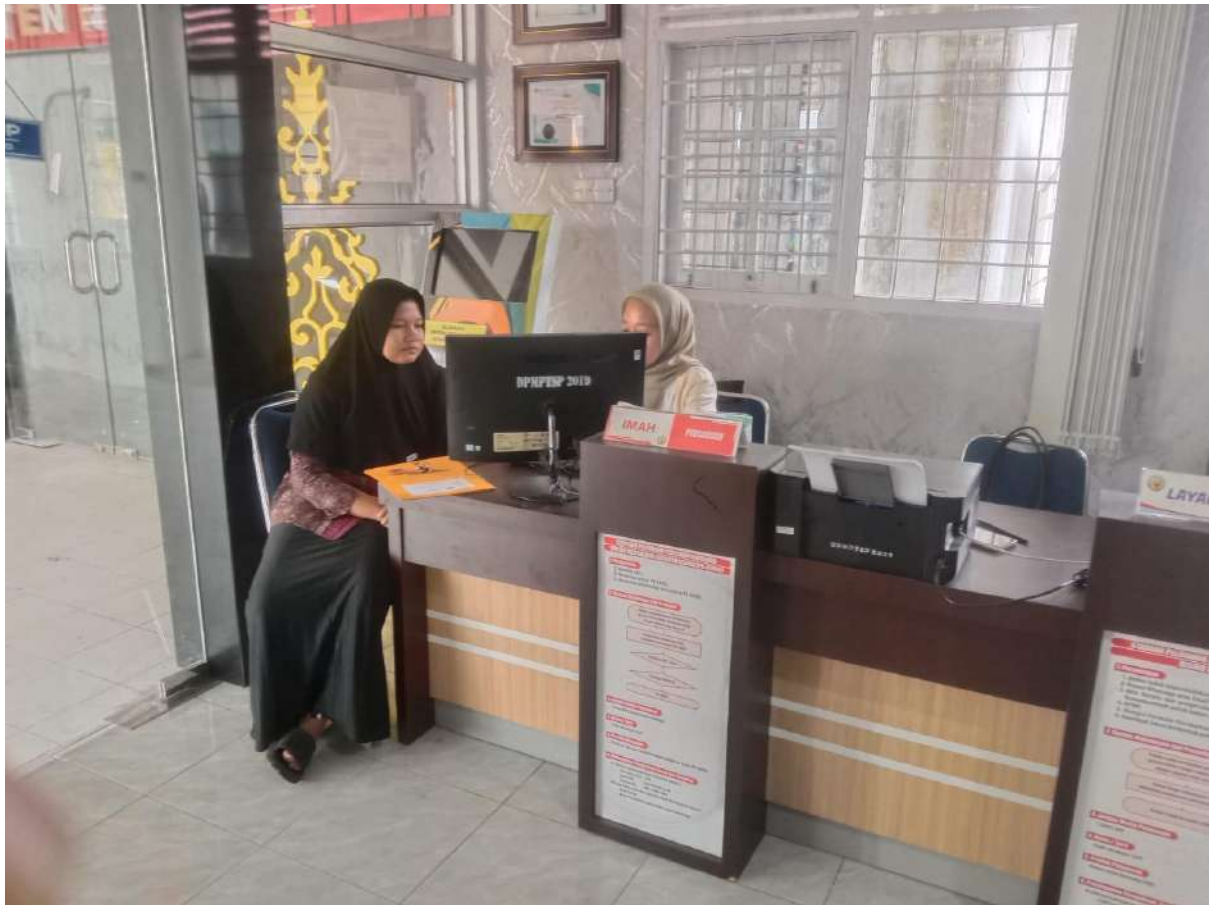
Survey anda membangun DPMPSTP
Kabupaten Natuna menjadi lebih baik

Kembali











UNIT KERJA : DPMPTSP Kabupaten Natuna
ALAMAT : Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng No. 083, Ranai, Provinsi Kepulauan Riau
Telpon : (0773)31034 E-mail : dpmptsp.natuna@gmail.com
Periode : Bulan Januari - Desember 2024

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Jumlah nilai per unsur	2051	2024	2036	2209	2111	2117	2075	2058	2125	
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3,86	3,80	3,83	3,97	3,80	3,81	3,88	3,85	3,97	
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42	0,42	0,43	0,42	0,44	3,82
IKM Unit Pelayanan									95,59	A SANGAT BAIK

Keterangan

- U1 s/d U9 : Unsur - unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata - Rata
- IKM : Indek Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : Nilai Rata - Rata per unsur x 0,111
per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,86
U2	Prosedur	3,80
U3	Waktu Pelayanan	3,83
U4	Biaya / Tarif	3,97
U5	Produk layanan	3,80
U6	Kompetensi Pelaksana	3,81
U7	Perilaku pelaksana	3,88
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3,85
U9	Sarana dan Prasarana	3,97

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA BULAN JANUARI - DESEMBER 2024

NILAI INTERVAL	NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
3,82	95,59	RESPONDEN
		JUMLAH : 518 Orang JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 225 Orang PEREMPUAN = 293 Orang PENDIDIKAN : SD = 33 Orang SMP = 25 Orang SMA = 176 Orang D III = 93 Orang S 1 = 162 Orang S 2 = 29 Orang S 3 = 0 Orang PERIODE SURVEI = 02 Januari 2024 s/d 30 Desember 2024

INDEKS PENILAIAN PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ranai, 31 Desember 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna



Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

