

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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
2.1 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 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	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12

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, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah dan/atau Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.

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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur.

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

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur pada tahun 2025 ini dilakukan per semester. Untuk Semester I berlangsung dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025. Objek kegiatan ini yaitu para pengguna jasa layanan perizinan berusaha dan perizinan selain perizinan berusaha yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur. Adapun responden yang dimintakan kesediaan untuk menilai kualitas pelayanan publik ini adalah seluruh elemen masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik berupa pelayanan perizinan berusaha dan perizinan selain perizinan berusaha yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur. Ada sebanyak 166 responden dari jumlah populasi penerima pelayanan. Pada Semester I tahun 2025 ini, pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan cara mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah tersedia di DPMPTSP dan juga bisa melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara online.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

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	Januari 2025	8

2.	Pengumpulan Data	Februari - Mei 2025	64
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data Serta Penyusunan Laporan	Minggu I Juni 2025	10
4.	Penyampaian Laporan	Minggu II Juni 2025	15

2.1 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1151 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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 166 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	UMUR	<=20 TAHUN	0	0%
		>20 TAHUN S.D 30 TAHUN	40	24,1%
		>30 TAHUN S.D 40 TAHUN	76	45,8%
		>40 TAHUN	50	30,1%
2	JENIS KELAMIN	LAKI	65	39,2%
		PEREMPUAN	101	60,8%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	3,0%
		SLTP	6	3,6%
		SLTA	76	45,8%
		DIII	22	13,3%
		SI	57	34,3%
		S2		0%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	44	26,5%
		KARYAWAN/BUMN	0	0%
		KARYAWAN SWASTA	3	1,8%
		PELAJAR/MAHASISWA	2	1,2%
		WIRASWASTA/PENGUSAHA	21	12,7%
		LAINNYA	96	57,8%

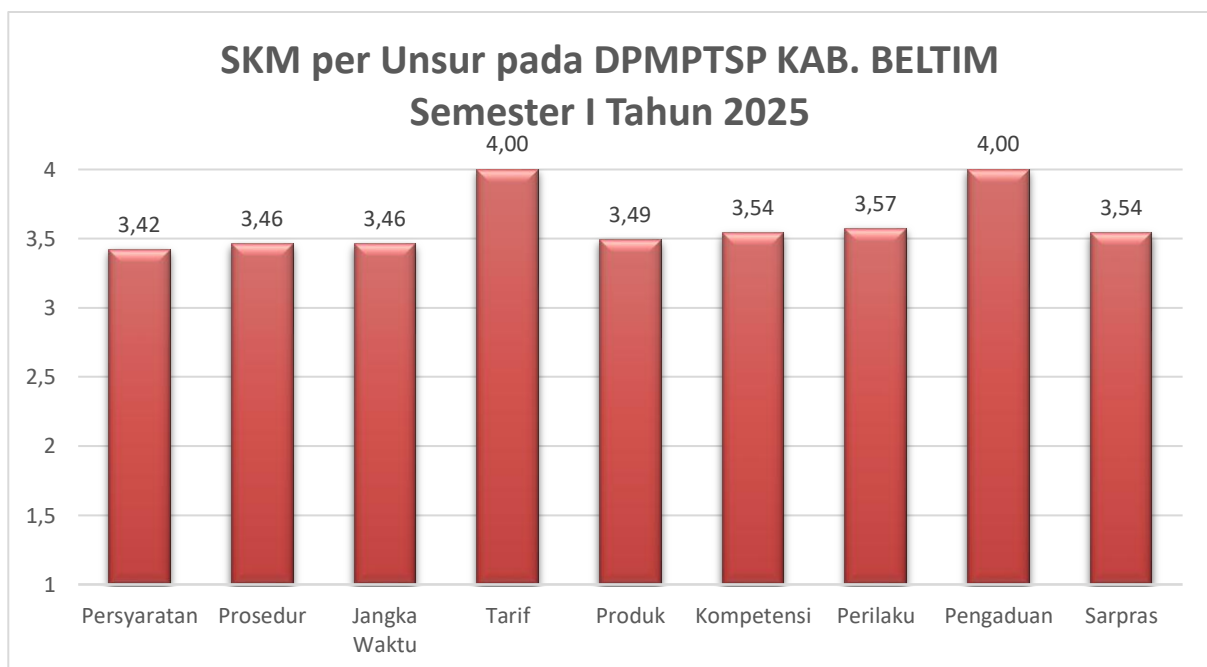
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.42	3.46	3.46	4.00	3.49	3.54	3.57	3.54	4.00
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.25 (A atau 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. Unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,42. Selanjutnya Unsur Prosedur dan Unsur Jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dan unsur Perilaku mendapatkan nilai tertinggi Ketiga yaitu 3,57.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

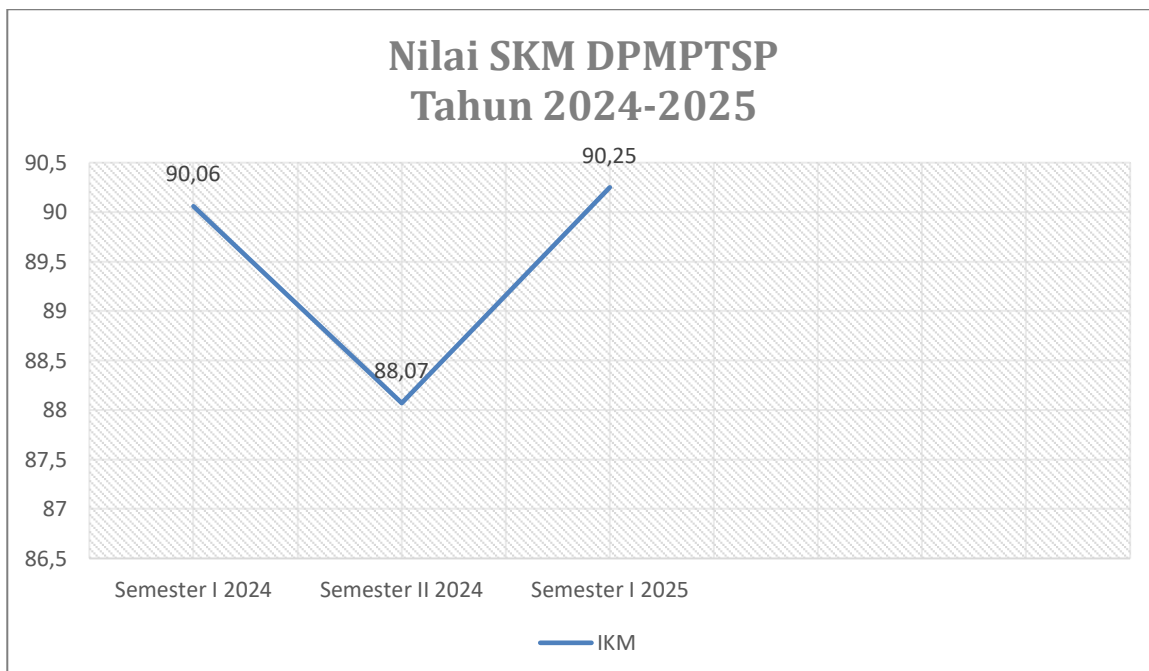
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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	Persyaratan	Evaluasi persyaratan untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Berusaha	√	√	√	√	Penata Perizinan
2	Jangka Waktu	Memberikan pembinaan kepada petugas pelaksana tentang ketetapan waktu pelayanan	√	√	√	√	Penata Perizinan

3	Prosedur Layanan	Memberikan pemahaman kepada pemohon tentang prosedur layanan	✓	✓	✓	✓	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, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,25.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Jangka Waktu, serta Prosedur Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dan unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,57.

Manggar, 13 Juni 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Belitung Timur



HARLI AGUSTA, ST
Pembina Tk.I/IV.b
NIP. 1975082120021210005

Form Survei :: Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan DPMTSP Kabupaten Belitung Timur

ID Survei	SKMZ210255429	Rekomendasi BPS
Keterangan	Kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i kiranya berkenan mengisi Kuesioner di bawah ini. PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, agar tidak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat membantu dalam upaya peningkatan mutu Layanan Perizinan DPMTSP Belitung Timur. Seluruh jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i pada survei ini akan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.	V 22.1906.019

1. Profil Responden

2. Form Survei

1. Alamat Email

Masukan alamat email

2. Umur

- ☐ <= 20 Tahun
☐ > 20 Tahun s.d 30 Tahun
☐ > 30 Tahun s.d 40 Tahun
☐ > 40 Tahun

3. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
 ☐ Perempuan

4. Pendidikan

- ☐ SD
 ☐ SLTP
 ☐ SLTA Sederajat
☐ Diploma (D1, D2, D3)
 ☐ Sarjana (S1)
 ☐ Pasca Sarjana (S2/S3)

5. Pekerjaan

- ☐ PNS/TNI/POLRI
 ☐ Karyawan/BUMN
 ☐ Karyawan Swasta
☐ Pelajar/Mahasiswa
 ☐ Wiraswasta/Pengusaha
 ☐ Lainnya

Jenis layanan yang diterima

- ☐ 1. Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Aplikasi OSS
 ☐ 2. Pelayanan Perizinan selain Perizinan Berusaha melalui Aplikasi siCantik
☐ 3. Pelayanan Perizinan selain Perizinan Berusaha melalui Aplikasi SIMBG
 ☐ 4. Layanan Konsultasi dan Pendampingan
☐ 5. Lainnya

Previous

Next



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BELITUNG TIMUR
Komp. Perkantoran Terpadu Manggarawan Jl. Raya Manggar-Gantung Dn Manggarawan Desa Padang, Manggar-Belitung Timur

Survey Kepuasan Masyarakat
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BELITUNG TIMUR
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
Periode: 01 Februari 2025 s.d 31 Mei 2025

NILAI IKM

90.25

Mutu Layanan :

A

Sangat Baik

NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH	:		=	166	Orang
JENIS KELAMIN	:	L	=	65	Orang
	:	P	=	101	Orang
PENDIDIKAN	:	SD	=	5	Orang
	:	SMP	=	6	Orang
	:	SMA	=	76	Orang
	:	DIII	=	22	Orang
	:	S1	=	57	Orang
	:	S2	=	0	Orang

Periode Survei : 01 Februari 2025 s.d 31 Mei 2025

Terima Kasih Atas Partisipasinya dalam Memberikan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, Kami Mengharapkan Partisipasinya dalam Periode Survei Berikutnya demi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum Masyarakat

Kepala Dinas

HARLI AGUSTA, ST
Pembina Tk.I,IV/b
1975082120021211005



PEMERINTAH DAERAH BELITUNG TIMUR

ID Survei : 1833913169682310
No. Rekomendasi BPS : V-22.1906.019

Survey Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Periode: 01 Februari 2025 s.d 31 Mei 2025

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur

Alamat:

Komp. Perkantoran Terpadu Manggarawan Jl. Raya Manggar-Gantung Dsn Manggarawan Desa Padang, Manggar-Belitung Timur

Daftar Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.42	85.54	B Baik
U2	Prosedur	3.46	86.45	B Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.46	86.60	B Baik
U4	Biaya/ Tarif	4.00	100.00	A Sangat Baik
U5	Produk Layanan	3.49	87.20	B Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.54	88.56	A Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.57	89.16	A Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.54	88.56	A Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4.00	100.00	A Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TAHUN 2024



DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BELITUNG TIMUR

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, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur 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, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belitung Timur periode Semester II 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.39	B Baik
2	Prosedur	3.46	B Baik
3	Waktu Pelayanan	3.37	B Baik
4	Biaya/Tarif	4.00	A Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.42	B Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.45	B Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.50	B Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.32	B Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.81	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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Memberikan pembinaan kepada petugas pengaduan			√	√	Penata Perizinan
2	Waktu Pelayanan	Memberikan pembinaan kepada petugas pelaksana tentang ketetapan waktu pelayanan			√	√	Penata Perizinan
3	Persyaratan	Memberikan informasi kepada pemohon tentang produk layanan yang diberikan			√	√	Penata Perizinan

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	Memberikan pembinaan kepada petugas pengaduan	sudah	Melakukan rapat pembinaan petugas pengaduan		Perlu komitmen dari petugas
2	Melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan perizinan terkait waktu pelayanan perizinan	sudah	Melakukan rapat staff setiap awal bulan		Perlu komitmen dari petugas
3.	Memberikan pendampingan kepada pemohon izin tentang informasi persyaratan perizinan	sudah	Memberikan pendampingan bila pemohon kurang mengerti tentang persyaratan perizinan		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Kabupaten Belitung Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.

Manggar, 13 Juni 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Belitung Timur



HARLI AGUSTA, ST
Pembina Tk.I/IV.b
NIP. 1975082120021210005

