



MAL PELAYANAN PUBLIK  
BENGKULU TENGAH



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2023

DPMPTSP

KABUPATEN BENGKULU TENGAH



MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas anugrah-Nya kita dapat berpikir dan berbuat kebaikan untuk kepentingan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam rangka upaya meningkatkan dan mengetahui tingkat mutu pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah dilakukan Kegiatan Bidang Pengendalian yang di implementasikan dalam bentuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan selanjutnya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah untuk masa yang akan datang.

Atas perhatian dan dukungannya diucapkan terima kasih.

Bengkulu Tengah, 03 Januari 2024

Kepala DPMPTSP  
Kab. Bengkulu Tengah



**Drs. H/FAJRUL RIZKI, M.M**  
NIP. 19671029 198810 1001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
<b>BAB III.....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV .....</b>	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Foto Dokumentasi	

# **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 Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bengkulu, 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**

Penyelenggaraan Kegiatan Penanganan Sistem Informasi dan Kepuasan Masyarakat dalam Multimedia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah dilaksanakan berdasarkan ketentuan perundangan yang ada yaitu :

1. Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik:
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Nomor 05 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Tahun 2012 Nomor 05)
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Tahun 2012 Nomor 14).

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan 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 Bengkulu Tengah.

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 Bengkulu Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah adalah tim dari Bidang Pengendalian.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x9} = 0,11$$

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan, dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan .

dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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 Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah 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 yaitu di Gerai DPMPTSP Kabuapten Bengkulu Tengah yang berada di Gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah . 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 per Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	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 Bengkulu Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I dan Triwulan II 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah pada semester II Tahun 2023 adalah sebanyak 250 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 152 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	26%
		PEREMPUAN	112	74%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	2	1%
		SLTA	12	8%
		D1/D2/D3	62	41%
		SI	73	48%
		S2	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	31	20%
		PEGAWAI SWASTA	36	24%
		WWIRASWASTA	15	10%
		PELAJAR/MAHASISWA	31	20%
		LAINNYA	39	26%

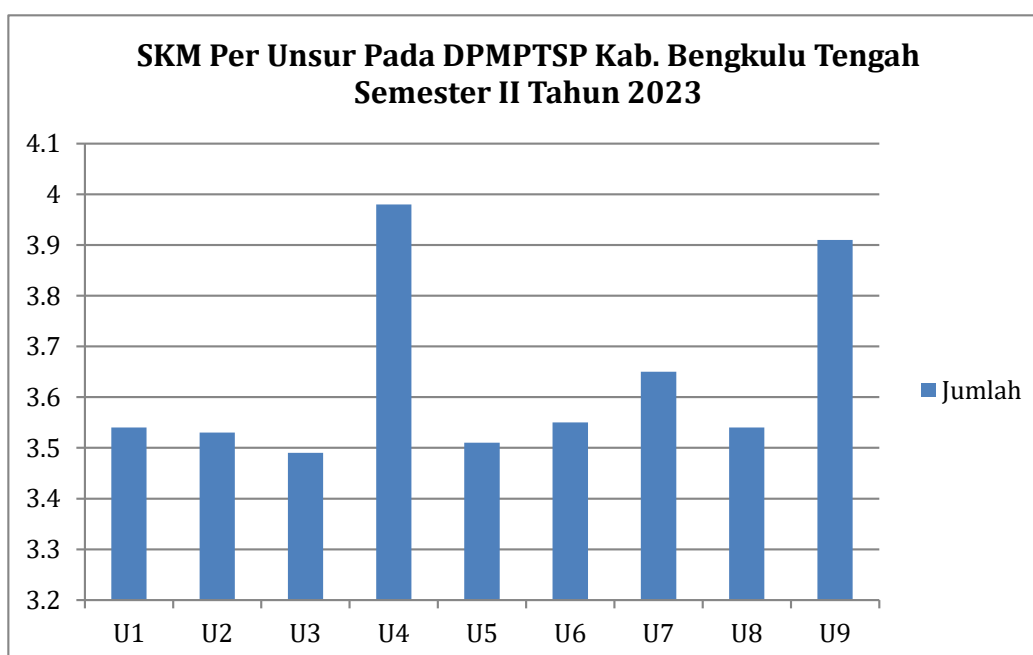
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	3.54	3.53	3.49	3.98	3.51	3.55	3.65	3.54	3.91
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	B	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89.88 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.49 Selanjutnya Produk layanan yang mendapatkan nilai 3.51 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.53.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.98 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.91. begitu juga Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3.65.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, sejauh ini pada semester II tahun 2023 belum ada pengaduan yang masuk. Namun ada beberapa saran dan komentar dari penerima layanan untuk menjadi perhatian ditahun yang akan datang yang diisi melalui kuisisioner yaitu sebagai berikut :

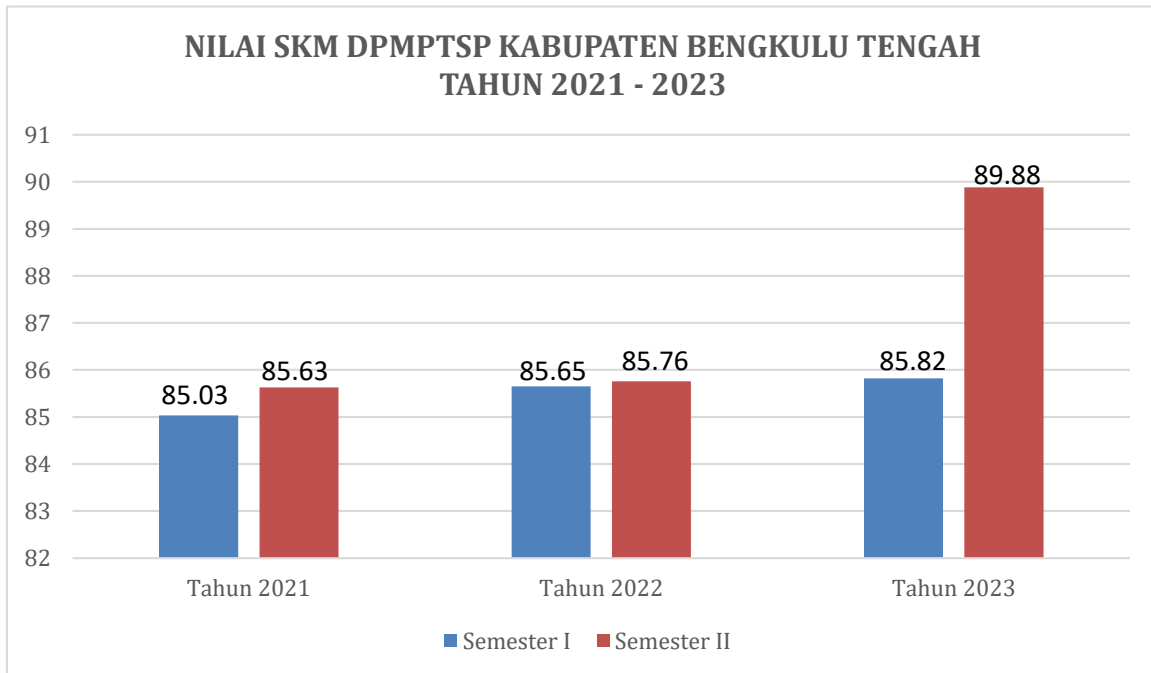
- “Tingkatkan lagi pelayanannya yang lebih optimal”.
- “Pelayanannya ramah dan memuaskan”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan sejauh ini pada semester II Tahun 2023 belum ada masalah serta keluhan dari penerima layanan.

#### **4.2 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 Bengkulu Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah. Dan terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada semester II Tahun 2023 dikarenakan sebelumnya Kantor DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah berada di Kecamatan Karang Tinggi dan berdiri sendiri. Dan sekarang di tahun 2023 telah berdiri Mal Pelayanan Publik, dengan berdirinya Mal Pelayanan Publik yang berada di Desa Nakau Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah yang memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan dan jenis pelayanan lainnya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan yang signifikan.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.88 , nilai SKM Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3.49, produk pelayanan dengan nilai 3.51 dan prosedur pelayanan dengan nilai 3.53.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.98 dari unsur layanan, pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.91 serta Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3.65.

Bengkulu Tengah , 03 Januari 2024

Kepala DPMPTSP  
Kab. Bengkulu Tengah




**Drs. H/FAJRUL RIZKI, M.M**  
NIP. 19671029 198810 1001




# LAMPIRAN

## 1. Kuisiener



**DPMPTSP**  
Direksi Penanganan Modal dan  
Pelayanan Satu Pintu Satu Pintu  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH



**SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT TAHUN 2023**

No. Responden : 1  
(Diisi Oleh Petugas)

Responden yang terhormat,  
sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik, Dinas  
Penanganan Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten  
Bengkulu Tengah melakukan Survey  
Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap  
pelayanan yang diberikan oleh petugas  
pelayanan di DPMPTSP Kabupaten  
Bengkulu Tengah. Untuk itu mohon dapat  
diisi dengan sebaik-baiknya.  
Demikian untuk menjadi maklum

### Profil Responden

Umur : 27 Tahun  
Jenis Kelamin :  Pria      2. Wanita  
Pendidikan : 1. SD      4. D1/D2/D3  
                  2. SMP       5. S1  
                  3. SMA      6. S2  
Pekerjaan Utama :  PNS/TNI/POLRI      4. Pelajar/Mahasiswa  
                          2. Pegawai Swasta      5. Lainnya  
                          3. Wiraswasta  
Jenis Perizinan : Izin  
praktik Tenaga Kerja  
(SIPT62)

### Pertanyaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?  
a. Tidak Sesuai      b. kurang Sesuai  
c. Sesuai       d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?  
a. Tidak mudah      b. Kurang Mudah  
c. Mudah       d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Layanan ?  
a. Tidak Cepat      b. Kurang Cepat  
c. Cepat       d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?  
a. Sangat Mahal      b. Cukup Mahal  
c. Murah       d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?  
a. Tidak Sesuai      b. kurang Sesuai  
c. Sesuai       d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?  
a. Tidak Kompeten      b. Kurang Kompeten  
c. Kompeten       d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?  
a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah  
b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah  
c. Sopan dan Ramah  
 d. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana?  
a. Buruk      b. Cukup  
 c. Baik      d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?  
a. Tidak Ada  
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi  
c. Berfungsi Tetapi Kurang Maksimal  
 d. Dikelola dengan baik

Garis /Komentar : Tingkatkan pelayanan yg sudah sangat baik  
Pengaduan : \_\_\_\_\_

**Amanah Rakyat :**  
Jl. Raya Bengkulu - Cusup Km 10 Desa Nakau Bengkulu Tengah



**DPMPTSP**  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Mutu Terpadu Satu Pintu  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH

No. Responden : 2  
(Diisi Oleh Petugas)

*Responden yang terhormat,  
sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik, Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten  
Bengkulu Tengah melakukan Survey  
Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap  
pelayanan yang diberikan oleh petugas  
pelayanan di DPMPTSP Kabupaten  
Bengkulu Tengah. Untuk itu mohon dapat  
diisi dengan sebaik-baiknya.  
Demikian untuk menjadi maklum*



## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

### Profil Responden

Umur : 48 Tahun  
Jenis Kelamin :  1. Pria                      2. Wanita  
Pendidikan : 1. SD                      4. D1/D2/D3  
                  2. SMP                            5. S1  
                  3. SMA                               6. S2  
Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI    4. Pelajar/Mahasiswa  
                           2. Pegawai Swasta            5. Lainnya  
                          3. Wiraswasra  
Jenis Perizinan : Izin  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Pertanyaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?  
a. Tidak Sesuai    b. kurang Sesuai  
 c. Sesuai            d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini ?  
a. Tidak mudah    b. Kurang Mudah  
 c. Mudah            d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Layanan ?  
a. Tidak Cepat    b. Kurang Cepat  
 c. Cepat            d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?  
a. Sangat Mahal    b. Cukup Mahal  
c. Murah             d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?  
a. Tidak Sesuai    b. kurang Sesuai  
 c. Sesuai            d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?  
a. Tidak Kompeten    b. Kurang Kompeten  
c. Kompeten             d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?  
a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah  
b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah  
c. Sopan dan Ramah  
 d. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana?  
a. Buruk              b. Cukup  
c. Baik                 d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?  
a. Tidak Ada  
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi  
c. Berfungsi Tetapi Kurang Maksimal  
 d. Dikelola dengan baik

Saran /Komentar : \_\_\_\_\_ Pengaduan : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Alamat Kantor :

Jl. Raya Bengkulu - Curup Km 10 Desa Nakau Bengkulu Tengah



**DPMPTSP**  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Mutu Terpadu Satu Pintu  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH

No. Responden : 3  
(Diisi Oleh Petugas)

Responden yang terhormat,  
sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik, Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten  
Bengkulu Tengah melakukan Survey  
Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap  
pelayanan yang diberikan oleh petugas  
pelayanan di DPMPTSP Kabupaten  
Bengkulu Tengah. Untuk itu mohon dapat  
diisi dengan sebaik-baiknya.  
Demikian untuk menjadi maklum



## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

### Profil Responden

Umur : 29 Tahun  
Jenis Kelamin : 1. Pria  2. Wanita   
Pendidikan : 1. SD  4. D1/D2/D3   
2. SMP  5. S1   
3. SMA  6. S2   
Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI  4. Pelajar/Mahasiswa   
2. Pegawai Swasta  5. Lainnya   
3. Wiraswasra   
Jenis Perizinan : Izin

### Pertanyaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?  
a. Tidak Sesuai  b. kurang Sesuai   
c. Sesuai  d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini ?  
a. Tidak mudah  b. Kurang Mudah   
c. Mudah  d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Layanan ?  
a. Tidak Cepat  b. Kurang Cepat   
c. Cepat  d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?  
a. Sangat Mahal  b. Cukup Mahal   
c. Murah  d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?  
a. Tidak Sesuai  b. kurang Sesuai   
c. Sesuai  d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?  
a. Tidak Kompeten  b. Kurang Kompeten   
c. Kompeten  d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?  
a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah   
b. Kuran Sopan dan Kurang Ramah   
c. Sopan dan Ramah   
d. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana?  
a. Buruk  b. Cukup   
c. Baik  d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?  
a. Tidak Ada   
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi   
c. Berfungsi Tetapi Kurang Maksimal   
d. Dikelola dengan baik

Saran /Komentar : \_\_\_\_\_ Pengaduan : \_\_\_\_\_

#### Alamat Kantor :

Jl. Raya Bengkulu - Curup Km 10 Desa Nakau Bengkulu Tengah





**NRR Per Unsur**

No	UNSUR LAYANAN	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	88.49	A
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	88.16	B
U3	Waktu penyelesaian	87.17	B
U4	Biaya/ tarif	99.51	A
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	87.66	B
U6	Kompetensi pelaksana	88.65	A
U7	Perilaku pelaksana	91.28	A
U8	Sarana dan prasarana	88.49	A
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masu	97.70	A

NILAI	LAI INTERV	NILAI INTYERVAL KONVERSI	PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000-2,5	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000-3,0	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,06444-3,	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,0	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

### 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM







