LAPORAN PENDAHULUAN TRIWULAN 1

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)





Kerjasama
Pusat Penelitian Pengembangan Ekonomi Dan Sumberdaya Maritim (PUSLITBANG ESDM)
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Kata Pengantar

Assalamualaikum, Wr.Wb

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat kesehatan yang diberikan sehingga kita dapat beraktifitas .

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau adalah dengan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.

Selain itu juga sesuai dengan amanah Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memandatkan perangkat daerah yang memangku urusan pelayanan publik agar dapat menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan ini merupakan laporan triwulan pertama yakni laporan bulan Januari s/d Maret tahun 2026. Melalui laporan triwulan I ini diharapkan dapat menjadi barometer bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Billahitaufiq Wal Hidayah
Wassalamualaikum Wr.Wb

Kepala
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Kepulauan Riau

Hasfarizal Handra, S.Sos
Pembina Utama Madya
NIP 196903291990031009

BAB I

PENDAHULUAN

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

BAB III

PENDEKATAN DAN METODELOGI

BAB IV

HASIL DAN ANALISA

BAB V

PENUTUP







BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tingginya tingkat persaingan antar kawasan pusat pengembangan investasi di ASEAN menuntut Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) untuk selalu memberikan layanan terbaik terhadap investor dan pelaku usaha. Status *Free Trade Zone* (FTZ) dan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) bukan jaminan investor akan masuk ke Kepri jika pelayanan mengecewakan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau sebagai OPD teknis yang menjadi *leading sector* dalam layanan investasi harus memastikan bahwa investor dan pelaku usaha mendapatkan layanan yang memuaskan. DPMPTSP mempunyai tugas pokok membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Fungsi dinas ini meliputi perencanaan, pengembangan data, promosi, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, pengaduan, kebijakan, dan pelaporan layanan.

Pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 /PP No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai pelaksana Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja membawa perubahan yang signifikan. Mulai tanggal 2 Juli 2021, permohonan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dilakukan melalui sistem OSS-RBA (Online Single Submission *Risk Based Approach*). Namun,pelayanan perizinan berbasis OSS-RBA tetap memerlukan keterlibatan DPMPTSP, terutama ketika proses online terkendala dan investor memerlukan solusi cepat.

Untuk mengetahui apakah DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau sudah melaksanakan tugas secara optimal, serta mengetahui penilaian investor dan pelaku usaha terhadap layanan yang diberikan, maka

diperlukan survei secara berkesinambungan. Survei triwulan I tahun 2026 ini (Bulan Januari – Maret) menjadi instrumen penting untuk mengevaluasi capaian awal tahun dan merumuskan langkah perbaikan yang lebih cepat dibandingkan survei semesteran.

1.2. Maksud dan Tujuan

1.2.1. Maksud

Adapun Maksud dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Melaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Kepri pada Triwulan I (Januari–Maret) Tahun 2026, baik secara parsial maupun total, sehingga diperoleh nilai kepuasan masyarakat sebagai pedoman pengukuran perubahan pada triwulan berikutnya.
2. Memetakan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau periode Triwulan I Tahun 2026.
3. Mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari Triwulan IV Tahun 2025 ke Triwulan I Tahun 2026.

1.2.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan survei ini adalah:

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau periode Triwulan I 2026.
2. Terpetakannya Kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

3. Teridentifikasinya kelemahan dan kekurangan kualitas pelayanan secara dini.
4. Tergambarnya tingkat perubahan kepuasan masyarakat dari triwulan sebelumnya.
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan jangka pendek.
6. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pada triwulan berikutnya.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini adalah semua jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau, baik perizinan maupun nonperizinan, berdasarkan Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kepulauan Riau Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan. Jenis pelayanan meliputi:

(1) Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha meliputi:

- Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha
- Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI
- Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha

(2) Sektor-sektor pelayanan:

1. Kelautan dan perikanan
2. Pertanian
3. Lingkungan hidup dan kehutanan
4. Energi dan sumber daya mineral
5. Perindustrian dan perdagangan
6. Pekerjaan umum dan perumahan rakyat
7. Transportasi

8. Kesehatan, obat, dan makanan
9. Pendidikan
10. Kebudayaan
11. Pariwisata
12. Ketenagakerjaan
13. Koperasi
14. Sosial
15. Kesatuan bangsa dan politik

(3) Persyaratan dasar Perizinan Berusaha meliputi:

- Kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang
- Persetujuan lingkungan

1.4. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan survei ini adalah:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009
4. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Gubernur Provinsi Kepulauan Riau Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dwiyanto (2015) menyatakan "*what government does is public service*". Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan pemerintah kepada warga negara baik langsung maupun tidak langsung. Pelayanan oleh pemerintah dimaknai sebagai pemberian layanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan **Standar Pelayanan Publik**. Standar ini merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

2.2. Pelayanan Publik di Indonesia

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan negara memenuhi kebutuhan dasar warga negara. UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan, maklumat pelayanan, menyediakan sarana prasarana, serta memberikan pelayanan berkualitas. Pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menerapkan prinsip-prinsip di atas melalui:

1. Pelayanan satu pintu (PTSP): Seluruh perizinan dan nonperizinan diintegrasikan dalam satu tempat.

2. Pelayanan berbasis digital: Sistem OSS (Online Single Submission), aplikasi perizinan daring.
3. Standar waktu penyelesaian: Ditetapkan berdasarkan jenis perizinan (misal: NIB dalam hitungan jam).
4. Maklumat pelayanan: Dipasang di ruang layanan dan website resmi.
5. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): Dilakukan minimal 1 kali dalam setahun.
6. Penyediaan sarana ramah kelompok rentan: Kursi prioritas, ruang laktasi, akses disabilitas.
7. Mekanisme pengaduan: Melalui kotak saran, SMS, WA, atau laman pengaduan online.

2.3. Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan kemajuan pengetahuan, informasi dan komunikasi. Dengan begitu,

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. SKM mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat:

1. Memberikan informasi kelemahan/kekuatan unit pelayanan.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan secara berkala.
3. Menjadi bahan penetapan kebijakan perbaikan.
4. Sebagai umpan balik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.



BAB III
PENDEKATAN & METODELOGI

3.1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, menyajikan data dalam bentuk grafik dan tabel yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau pada Triwulan I (Bulan Januari – Maret) Tahun 2026.

3.2. Indikator

Indikator berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 (9 unsur) ditambah satu indikator integritas:

1. **Persyaratan** – syarat teknis dan administratif.
2. **Prosedur** – tata cara pelayanan yang dibakukan.
3. **Waktu pelayanan** – jangka waktu penyelesaian.
4. **Biaya/Tarif** – ongkos yang dikenakan (di Kepri tidak ada biaya untuk layanan dasar, diganti dengan pertanyaan lain).
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** – hasil pelayanan yang diberikan.
6. **Kompetensi pelaksana** – pengetahuan, keahlian, keterampilan.
7. **Perilaku pelaksana** – sikap petugas.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** – tata cara penanganan pengaduan.
9. **Sarana dan prasarana** – gedung, peralatan, fasilitas.

3.3. Teknik Pengukuran

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner yang disusun berdasarkan pedoman PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dengan adaptasi kontekstual untuk DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau. Kuesioner survei terdiri dari 3 bagian yaitu identitas responden,

penilaian 9 (Sembilan) unsur survey kepuasan masyarakat serta saran dan masukan. Kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pengukuran, yaitu:

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif – menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban.

Perhitungan Indeks – menggunakan nilai rata-rata tertimbang. Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur = 1 / 9 = 0,11.

Rumus Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang (0,11)}$$

Konversi IKM = IKM × 25 (skala 25–100).

Kriteria Mutu Pelayanan:

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1,00 – 2,5996	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 –	3,0644 –	76,61 – 88,30	B	Baik

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu	Kinerja
3,532	3,532			
3,5324 – 4,00	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3.5. Teknik Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, grafik, dan narasi deskriptif untuk setiap unsur pelayanan dan sektor.

3.6. Populasi dan Sampel

Populasi adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dari bulan Januari sampai Maret 2026 yang terdaftar di DPMPTSP Kepulauan Riau, berjumlah 261 **responden** (badan usaha dan perorangan).

3.7. Waktu

Berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Kegiatan ini dilakukan selama 1 tahun dengan pembagian 4 tahap laporan yaitu:

1. Triwulan I Januari – Maret
2. Triwulan II April – Juni
3. Triwulan III Juli – September
4. Triwulan IV Oktober -Desember.

3.7 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner yang disusun berdasarkan pedoman PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dengan adaptasi kontekstual untuk DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini disusun dalam rangka untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kerahasiaan identitas serta jawaban Bapak/Ibu akan dijaga.

A. Identitas Responden

Isilah dan Lingkari Jawaban dari Identitas Responden dibawah ini:

Tanggal Survei : .....2026 Jam Survei : 1. 08.00 – 12.00

: 2. 13.00 – 17.00

Jenis Kelamin : 1. Pria
2. Wanita

Pendidikan Terakhir : 1. SD 4.S1
2. SMP 5.S2
3. SMA 6.S3

Usia Responden : .....tahun

Jenis Layanan yang diterima : 1. Perizinan Usaha
2. Izin Lokasi
3. Izin Mendirikan Bangunan
4. Izin Usaha Perdagangan
5. Layanan Investasi
6. Lainnya

:.....

Pernyataan Unsur-Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat

Berikut ini adalah item-item pernyataan mengenai unsur-unsur survei kepuasan Masyarakat. Unsur-Unsur ini terdiri dari **Persyaratan**; **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**; **Waktu Penyelesaian**; **Biaya/Taruf**; **Produk Spesifikasi Jenis Layanan**; **Kompetensi Pelaksana**; **Perilaku Pelaksana**; **Penanganan Pengaduan**, **Saran dan Masukan**; **Sarana dan Prasana**.

Anda dapat menjawab item-item pernyataan di bawah ini dengan **memberi tanda silang (X)** pada salah satu jawaban.

1= Tidak Puas
2= Kurang Puas
3= Puas
4= Sangat Puas

A. PERSYARATAN

No	Pernyataan	Skala			
1.	Kelengkapan daftar persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan layanan di DPMPTSP sudah jelas.	1	2	3	4
2.	Persyaratan yang diminta sesuai dengan jenis layanan yang saya ajukan	1	2	3	4
3.	Informasi tentang persyaratan mudah diakses (melalui website, brosur, atau petugas).	1	2	3	4
4.	Tidak ada persyaratan tambahan di luar yang telah ditetapkan.	1	2	3	4
5.	Petugas dapat menjelaskan dengan baik alasan dari setiap persyaratan yang diminta.	1	2	3	4

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Pernyataan	Skala			
1.	Alur prosedur pelayanan di DPMPTSP mudah dipahami.	1	2	3	4
2.	Mekanisme pelayanan berjalan secara terstruktur dan tertib.	1	2	3	4
3.	Tidak ada prosedur yang berbelit-belit atau tumpang tindih.	1	2	3	4
4.	Adanya sistem antrian yang jelas dan adil.	1	2	3	4
5.	Prosedur layanan daring (online) mudah diikuti (jika tersedia).	1	2	3	4

C. WAKTU PENYELESAIAN

No	Pernyataan	Skala			
1.	Waktu yang diberikan untuk penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4
2.	Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu.	1	2	3	4
3.	Tidak ada penundaan yang tidak perlu dalam proses layanan.	1	2	3	4
4.	Petugas memberikan informasi yang jelas tentang estimasi waktu penyelesaian.	1	2	3	4
5.	Layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat dari standar.	1	2	3	4

D. BIAYA/TARIF

No	Pernyataan	Skala			
1.	iaya/tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.	1	2	3	4
2.	Tidak ada biaya tambahan yang tidak resmi.	1	2	3	4
3.	Informasi tentang biaya/tarif transparan dan mudah didapat.	1	2	3	4
4.	Besaran biaya/tarif wajar sesuai dengan layanan yang diberikan	1	2	3	4
5.	Pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan berbagai metode.	1	2	3	4

E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

No	Pernyataan	Skala			
1.	Hasil layanan (dokumen perizinan, sertifikat, dll) sesuai dengan yang saya butuhkan.	1	2	3	4
2.	Kualitas dokumen yang diberikan baik dan resmi.	1	2	3	4
3.	Tidak ada kesalahan dalam dokumen yang diterbitkan.	1	2	3	4
4.	Layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.	1	2	3	4
5.	Adanya kejelasan tentang spesifikasi layanan yang akan diterima.	1	2	3	4

F. KOMPETENSI PELAKSANA

No	Pernyataan	Skala			
1.	Petugas menguasai pengetahuan tentang layanan yang diberikan.	1	2	3	4
2.	Petugas mampu menjawab pertanyaan dengan jelas	1	2	3	4

	dan tepat.				
3.	Petugas terampil dalam menggunakan sistem atau peralatan pendukung.	1	2	3	4
4.	Petugas memiliki pengalaman yang memadai dalam menangani layanan.	1	2	3	4
5.	Petugas dapat memberikan solusi ketika ada kendala dalam pengurusan.	1	2	3	4

G. PERILAKU PELAKSANA

No	Pernyataan	Skala			
1.	Petugas ramah dalam melayani	1	2	3	4
2.	Petugas sabar dan telaten dalam menjelaskan.	1	2	3	4
3.	Petugas bersikap sopan dan menghargai pengguna layanan.	1	2	3	4
4.	Petugas tidak bersikap diskriminatif terhadap pengguna.	1	2	3	4
5.	Petugas menjaga kerahasiaan data pengguna.	1	2	3	4

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

No	Pernyataan	Skala			
1.	Mekanisme pengaduan mudah diakses (loket, telepon, online, dll).	1	2	3	4
2.	Petugas responsif dalam menanggapi pengaduan atau saran.	1	2	3	4
3.	Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pelapor.	1	2	3	4
4.	Saran dan masukan dari masyarakat dipertimbangkan untuk perbaikan.	1	2	3	4
5.	Tidak ada pembiaran terhadap keluhan yang disampaikan.	1	2	3	4

I. SARANA DAN PRASARANA

No	Pernyataan	Skala			
1.	Ruang tunggu nyaman dan bersih.	1	2	3	4
2.	Fasilitas pendukung (AC, kursi, toilet) berfungsi dengan baik.	1	2	3	4
3.	Tersedia informasi yang jelas (papan petunjuk, brosur, dll)	1	2	3	4
4.	Lokasi pelayanan mudah dijangkau.	1	2	3	4
5.	Tersedia fasilitas untuk penyandang disabilitas.	1	2	3	4





BAB IV
HASIL DAN ANALISA

Berikut disajikan hasil dari penyebaran kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau triwulan I (Bulan Januari – Maret) Tahun 2026.

4.1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden ini berisikan informasi dasar terkait dengan Jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur responden.

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Jumlah responden yang mengisi kuisioner IKM adalah berjumlah 25 orang dengan jenis kelamin responden sebagaimana berikut ini:

Tabel 4.1.
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	23	92%
2.	Perempuan	2	8%
	Jumlah	**25**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner Januari - Februari Tahun 2026

Berdasarkan hasil diatas terdapat 23 responden berjenis kelamin laki-laki dan 2 orang responden berjenis kelamin perempuan.

4.1.2 Pendidikan Terakhir Responden

Informasi terkait responden selanjutnya adalah terkait dengan jenjang pendidikan responden. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2.
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/Sederajat	9 Orang	36%
2.	Sarjana (S1)	15 Orang	60%
3.	Magister (S2)	1 Orang	4%
	Jumlah	**25 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner Januari - Februari Tahun 2026

Berdasarkan hasil kuisioner diperoleh terdapat 15 orang responden dengan tingkat pendidikan sarjana (S1), 9 orang responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat dan 1 orang responden dengan tingkat pendidikan Strata Dua (S2).

4.1.3. Usia Responden

Usia 31 – 40 Tahun merupakan usia terbanyak responden yakni berjumlah 10 orang, selanjutnya usia 41 – 50 berjumlah 8 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3.
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	20 – 30 Tahun	5 Orang	20%
2.	31 – 40 Tahun	10 Orang	40%
3.	41 – 50 Tahun	8 Orang	32%
4.	Di atas 60 Tahun	2 Orang	8%
	Jumlah	**25 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner Januari - Februari Tahun 2026.

4.1.4. Waktu Pengisian Kuisioner

Dari hasil penyebaran kuisioner diketahui rata-rata responden mengisi form kuisioner pada waktu pukul 08.00 – 12.00 WIB. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4.
Waktu Pengisian Kuisioner

No	Waktu	Jumlah	Persentase (%)
1.	08.00 – 12.00 WIB	17 Orang	68%
2.	13.00 – 17.00 WIB	8 Orang	32%
	Jumlah	**25 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner Januari - Februari Tahun 2026.

4.2. Jenis Layanan yang Diterima (*Multi-select*)

Selanjutnya, pertanyaan didalam kuisioner adalah terkait dengan jenis layanan yang diterima oleh reponden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.

Sebagai penjelasan, sifat dari pertanyaan ini memperbolehkan memilih lebih dari satu jenis layanan. Berikut frekuensi setiap jenis layanan yang dipilih oleh 25 responden. Adapun hasil dari jenis layanan yang diterima responden ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5.
Jenis Layanan yang Diterima (Multi-select)

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI (PBBR)	18 Orang	72%
2.	Perizinan Berusaha (PB)	11 Orang	44%
3.	Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha	4 Orang	16%
4.	Lainnya (tanpa rincian)	2 Orang	8%
	Jumlah	**25 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner Januari - Februari Tahun 2026.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diperoleh informasi bahwa terdapat 18 responden yang menerima jenis pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI (PBBR), 11 orang yang menerima jenis pelayanan Perizinan Berusaha (PB), 4 orang yang menerima jenis

pelayanan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha dan 2 orang yang menerima layanan lainnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.

4.3. Nilai IKM per Unsur Pelayanan

Selanjutnya, berdasarkan pedoman penilaian yakni Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 diperoleh hasil dari penyebaran kuisioner pada triwulan I (Bulan Januari-Maret) tahun 2026 sebagaimana berikut.

Tabel 4.6.
Nilai IKM per Unsur Pelayanan

Unsur	Nama Unsur	Jumlah	Persentase (%)
U1.	Persyaratan	3,106	77,64%
U2.	Prosedur	3,104	77,60%
U3.	Waktu Penyelesaian	3,088	77,20%
U4.	Biaya/Tarif	3,200	80,00%
U5.	Produk spesifikasi layanan	3,288	82,20%
U6	Kompetensi pelaksana	3,256	81,40%
U7	Perilaku pelaksana	3,336	83,40%
U8	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,224	80,60%
U9	Sarana dan prasarana	3,304	82,60

Sumber: Hasil Kuisioner Januari - Februari Tahun 2026.





BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dengan pedoman PermenPAN-RB 14/2017, nilai IKM dikonversi ke dalam kategori:

- 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

Hasil dari penyebaran kuisioner triwulan I (Januari-Februari) Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat IKM untuk triwulan I (Januari-Maret) sebesar **80,29**, hal ini jika dikonversikan sesuai dengan PermenPAN-RB 14/2017 termasuk dalam kategori **B (Baik)**.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan nilai tertinggi pada perilaku petugas (83,40) dan sarana prasarana (82,60).

Masih terdapat kendala dan hambatan didalam proses penyebaran kuisioner indeks kepuasan masyarakat ini antara lain masih terdapat responden yang tidak mau mengisi kuisioner yang diberikan dengan alasan informasi yang akan diberikan bersifat rahasia. Sehingga kedepan perlu dilakukan pendekatan yang lebih persuasif agar responden mau mengisi kuisioner yang diberikan.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan untuk triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah sebagai:

1. Aspek waktu penyelesaian (77,20) dan prosedur (77,60) menjadi area yang paling rendah dan perlu menjadi fokus perbaikan.

2. Perlu pendekatan persuasif agar dapat meningkatkan jumlah responden yang mengisi kuisioner.

LAMPIRAN I

KRITIK DAN SARAN RESPONDEN

Responden	Kritik dan Saran
Responden 1	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan lebih ramah kepada orang yang baru belajar mengurus dokumen apapun itu serta memberikan arahan yang baik
Responden 2	Mohon untuk lebih cepat dalam proses pengajuan disistem onlien, Terimakasih
Responden 3	Pernah menunggu lama tempat pengurusan perlengkapan persyaratan administrasi salah satu tempat ternyata setelah ditunggu di (DPMPTSPP) sudah berjam2 petugas tidak kunjung tiba jg akhirnya sangat kecewa rasanya,
Responden 4	Informasi laporan untuk perusahaan baru amin sulit didapat
Responden 5	bagus
Responden 6	Sudah cukup bagus perlu ditingkatkan kembali
Responden 7	Sinkronisasi terhadap perizinan yang di terbitkan pada instansi yang berkaitan terbitnya dokumen perizinan. Terimakasih. sehat selalu aamiin
Responden 8	Memuaskan
Responden 9	Semoga lebih simpel dalam pengurusan dokumen dan dalam waktu 3 hari
Responden 10	Sudah sangat bagus sekali... Terima kasih
Responden 11	Cukup baik
Responden 12	Good
Responden 13	all good
Responden 14	Semakin terus bertambah baik lagi kedepannya
Responden 15	Pertahankan dan tingkatkan
Responden 16	Tidak ada kritik dan saran
Responden 17	Konskwen dengan kebijakan yang telah ditetapkan (Konsisten)
Responden 18	Pelayanan sudah sangat memuaskan
Responden 19	- tidak ada biaya tambahan - waktu jangan terlalu lama dalam pengurusan administrasi

Responden 20	Sangat membantu badan usaha
Responden 21	Tidak ada yang perlu diperbaiki , smagat puas
Responden 22	Pelayanan memuaskan dan baik
Responden 23	Petugas yang bagian pelayanan tolong lebih ramah lagi, terutama petugas cowok, kami cari informasi, bukan kayak orang mau di interogasi
Responden 24	Terima kasih
Responden 25	Tidak ada kritik dan saran dari saya