UNIVERSITAS MARITIM
RAJA ALI HAJI
(UMRAH)

DPMPTSP
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

LAPORAN
TRIWULAN II
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
APRIL – JUNI 2026

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



Melayani
DENGAN HATI
BERINOVASI
UNTUK NEGERI

PROFESIONAL INTEGRITAS INOVATIF AKUNTABEL

Gedung Wanita Raja Saleha Lantai 2
Jalan Sultan Mansyur Syah
Pulau Dompak, Tanjungpinang
Provinsi Kepulauan Riau

Pusat Penelitian P

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 survei 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 METODOLOGI

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

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 II tahun 2026 ini (Bulan April – Juni) 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 II (April–Juni) 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 II Tahun 2026.
3. Mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari Triwulan IV Tahun 2025 ke Triwulan II 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 II 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 & METODOLOGI

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. **Layanan Berbasis Internet** – seluruh bentuk pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi internet
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 maupun non perizinan dari bulan April sampai Juni 2026 yang terdaftar di DPMPTSP Kepulauan Riau, berjumlah 149 **responden** (badan usaha dan perorangan). Untuk penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dimana sampel yang dipilih adalah berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria-kriteria yang digunakan dalam survei ini adalah sebagai berikut :

1. Badan Usaha maupun perorangan yang menggunakan layanan baik perizinan maupun non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepulauan Riau Periode April sampai Juni
2. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dalam G-Form yang dikirimkan melalui email ataupun whatsapp.
3. Narahubung responden baik email ataupun whatsapp dalam keadaan aktif

Teknik pengambilan sampel pada survei ini menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : Margin of error (10%)

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.

3.8 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. (Lampiran)





BAB IV
HASIL DAN ANALISIS

Pada Bagian ini menyajikan hasil dari penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau triwulan II (Bulan April – Juni) Tahun 2026.

4.1. Sampel

Jumlah populasi pada Triwulan II (April – Juni) sebanyak 149 orang responden yang terdiri dari 133 Badan Usaha dan 16 Peorangan. Namun, sebelum menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin maka diperoleh yang memenuhi kriteria sampling berdasarkan yang telah dipaparkan dalam BAB sebelumnya. Tabel dibawah ini menunjukkan kriteria sampling yang memenuhi syarat.

Tabel 4.1
Kriteria Sampel

No	Kriteria Sampling	Jumlah
1.	Badan Usaha dan perorangan adalah pengguna layanan perizinan ataupun non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepulauan Riau Periode April sampai Juni	149
2.	Responden tidak bersedia mengisi kuesioner yang dibagikan dalam bentuk G-Form	(1)
3.	Narahubung responden aktif baik email ataupun whatsapp	(38)
	Total	110

Berdasarkan kriteria sampling diatas menunjukkan bahwa sampel yang memenuhi syarat sebanyak 110 responden sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin sebesar 52,38 (53) orang responden dengan rumus sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{110}{1 + 110\ (0{,}1)2}$$

$$n = \frac{110}{2{,}1}$$

$n = 52{,}3809$ dibulatkan menjadi **53**

4.2. Deskripsi Responden

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

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

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

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

1.	Pria	43	80%
2.	Wanita	11	20%
	Jumlah	**54**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner April – Juni Tahun 2026

Berdasarkan hasil diatas terdapat 43 responden berjenis kelamin laki-laki dan 11 orang responden berjenis kelamin perempuan.

4.2.2 Pendidikan Terakhir Responden

Informasi terkait responden selanjutnya adalah terkait dengan

jenjang pendidikan responden. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/Sederajat	10 Orang	18,5%
2.	Sarjana (S1)/Terapan	38 Orang	70,4%
3.	Magister (S2)	6 Orang	11,1%
	Jumlah	**54 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner April - Juni Tahun 2026

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh terdapat 38 orang responden dengan tingkat pendidikan sarjana (S1)/Terapan, 10 orang responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat dan 6 orang responden dengan tingkat pendidikan Magister (S2).

4.2.3 Usia Responden

Usia 41 – 50 Tahun merupakan usia terbanyak responden yakni berjumlah 26 orang, sementara, usia 20 – 30 berjumlah 6 orang. Tabel dibawah ini menunjukkan rentang usia paling sedikit hingga paling banyak.

Tabel 4.4
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	20 – 30 Tahun	6 Orang	11,1%
2.	31 – 40 Tahun	13 Orang	24,1%
3.	41 – 50 Tahun	26 Orang	48,1%
4.	Di atas 60 Tahun	9 Orang	16,7%
	Jumlah	**54 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner April - Juni Tahun 2026.

4.3 Jenis Layanan yang Diterima (*Multi-select*)

Jenis layanan yang diterima merupakan bagian dari identitas responden yang harus dipilih dalam kuesioner ini. Hal ini berkaitan dengan syarat menjadi responden agar dapat menjawab kuesioner maka responden harus pernah menggunakan jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.

Sifat dari pertanyaan ini memperbolehkan memilih lebih dari satu jenis layanan. Berikut frekuensi setiap jenis layanan yang dipilih oleh 54 responden. Adapun hasil dari jenis layanan yang diterima responden ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5
Jenis Layanan yang Diterima

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI	7 Orang	13%
2.	Perizinan Berusaha (PB)	44 Orang	81,5%
3.	Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha	2 Orang	3,7%
4.	Lainnya (tanpa rincian)	1 Orang	1,8%
	Jumlah	**54 Orang**	**100%**

Sumber: Hasil Kuisioner April- Juni Tahun 2026.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diperoleh informasi bahwa terdapat 7 orang responden yang menerima jenis pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI (PBBR), 44 orang yang menerima jenis pelayanan Perizinan Berusaha (PB), 2 orang yang menerima jenis pelayanan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha dan 1 orang yang menerima layanan lainnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.

4.4 Nilai IKM per Unsur Pelayanan

Berdasarkan pedoman penilaian Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 diperoleh hasil dari penyebaran kuisioner pada triwulan II (Bulan April-Juni) tahun 2026 sebagaimana berikut.

Tabel 4.6
Nilai IKM per Unsur Pelayanan

Unsur	Nama Unsur	Rata-Rata	Nilai Interval Konversi (NIK)
U1.	Persyaratan	3,792	94,792
U2.	Prosedur	3,768	94,213
U3.	Waktu Penyelesaian	3,731	93,287
U4.	Layanan Berbasis Internet	3,773	94,329
U5.	Produk spesifikasi layanan	3,801	95,023
U6	Kompetensi pelaksana	3,829	95,718
U7	Perilaku pelaksana	3,824	95,601
U8	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,736	93,403
U9	Sarana dan prasarana	3,815	95,370
	IKM	3,748	94,64

Sumber: Hasil Kuisioner April - Juni Tahun 2026.

Tabel diatas menunjukkan bahwa rerata persepsi kepuasaan masyarakat yang telah memperoleh layanan di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau berada pada interval antara nilai rata-rata 3.5324 sampai 4,00 dengan mutu pelayanan Sangat Baik. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,824 menjadi unsur pelayanan yang berada pada angka tertinggi dan unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,731 menjadi unsur pelayanan dengan angka terendah namun nilai tersebut masih dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 4.7

Nilai Mutu Pelayanan Setiap Unsur

Unsur	Nama Unsur	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan
U1.	Persyaratan	94,792	A
U2.	Prosedur	94,213	A
U3.	Waktu Penyelesaian	93,287	A
U4.	Layanan Berbasis Internet	94,329	A
U5.	Produk spesifikasi layanan	95,023	A
U6	Kompetensi pelaksana	95,718	A
U7	Perilaku pelaksana	95,601	A
U8	Penanganan,pengaduan, saran & masukan	93,403	A
U9	Sarana dan prasarana	95,370	A
	IKM	94,64	A

Sumber: Hasil Kuisioner April - Juni Tahun 2026.

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai survei kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai IKM Unit Pelayanan X Nilai dasar IKM = 3,748 x 25 = 94,64)
2) Mutu Pelayanan adalah A
3) Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik

Tabel 4.8
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM 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

Jika dibandingkan dengan persepsi kepuasaan masyarakat pada Triwulan I (Januari – Maret) Tahun 2026, yang telah memperoleh layanan di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau secara berurutan dari unsur Persyaratan hingga Sarana dan Prasarana mengalami kenaikan, dengan nilai sebagai berikut:

Tabel 4.9
Perbandingan Perolehan Nilai Per Unsur Pelayanan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2026

Unsur	Triwulan I	Triwulan II	Selisih
Persyaratan	3,388	3,792	0,404
Prosedur	3,324	3,768	0,444
Waktu Penyelesaian	3,304	3,731	0,427
Biaya/ Tarif /Layanan Berbasis Internet	3,376	3,773	0,397
Produk spesifikasi layanan	3,524	3,801	0,277
Kompetensi pelaksana	3,508	3,829	0,321
Perilaku pelaksana	3,480	3,824	0,344
Penanganan,pengaduan, saran & masukan	3,372	3,736	0,364
Sarana dan prasarana	3,344	3,815	0,471

Sumber : Data Primer diolah (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 kuesioner triwulan II (April-Juni) Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat IKM untuk triwulan II (April-Juni) sebesar **94,64**, hal ini jika dikonversikan sesuai dengan PermenPAN-RB 14/2017 termasuk dalam kategori **A (SANGAT Baik)**.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan nilai tertinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana (95,718) dan Perilaku Pelaksana (95,601).

Pada pelaksanaan proses penyebaran kuisioner survey kepuasan masyarakat ini masih terdapat kendala dan hambatan, antara lain masih terdapat responden yang tidak mau mengisi kuisioner yang diberikan dengan alasan informasi yang akan diberikan bersifat rahasia. Pada proses penyebaran kuesioner berikutnya maka perlu dilakukan pendekatan yang lebih persuasif agar responden mau mengisi kuisioner yang diberikan.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan untuk triwulan II (April-Juni) tahun 2026 adalah sebagai:

1. Unsur Penanganan, Pengaduan, Masukan dan Saran (93,403) dan waktu penyelesaian (93,287) menjadi unsur yang paling rendah dan masih perlu untuk ditingkatkan lagi.
2. Perlu pendekatan persuasif agar dapat meningkatkan jumlah responden yang mengisi kuisioner.

Lampiran

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 Identitas Responden dibawah ini:

1. Jenis Kelamin : 1. Pria
   2. Wanita

2. Pendidikan Terakhir: 1. SMA/Sederajat
   2. Sarjana (S1)/Terapan
   2. Magister (S2)
   3. Doktor (S3)

3. Usia Responden: tahun

4. Jenis Layanan yang diterima :
1. Perizinan Usaha
2. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko sesuai KBLI
3. Perizinan Berusaha untuk menunjang Kegiatan Usaha
4. Lainnya, sebutkan:

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**; **Layanan Berbasis Internet**; **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

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan ini telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP No 5 Tahun 2021 dan PP No 28 Tahun 25)

No	Pernyataan	Skala			
1.	Persyaratan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang ditetapkan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau mudah dipahami dan jelas	1	2	3	4
2.	Informasi mengenai persyaratan pelayanan telah disosialisasikan dengan baik melalui berbagai media (website DPMPTSP, MPP Tanjungpinang, papan pengumuman).	1	2	3	4
3.	Persyaratan yang diminta sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan.	1	2	3	4
4.	Dokumen persyaratan yang diunggah melalui OSS (Online Submission System) dapat dipenuhi dengan mudah oleh pemohon.	1	2	3	4

B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

No	Pernyataan	Skala			
1.	Prosedur pelayanan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau sederhana dan mudah diikuti.	1	2	3	4
2.	Tahapan-tahapan dalam proses pengurusan perizinan melalui OSS RBA jelas dan tidak berbelit-belit	1	2	3	4
3.	Alur pelayanan yang ditetapkan telah dilaksanakan secara konsisten oleh petugas DPMPTSP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	1	2	3	4
4.	Mekanisme pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan DPMPTSP	1	2	3	4

C. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan *sesuai aturan yang telah ditetapkan.*

No	Pernyataan	Skala			
1.	Pelayanan di DPMPTSP diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah tentukan	1	2	3	4
2.	Proses pelayanan berlangsung sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan efisien.	1	2	3	4
3.	Saya merasa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama.	1	2	3	4
4.	Durasi penyelesaian layanan yang diberikan sesuai dengan yang tertera pada bukti tanda terima	1	2	3	4

D. Layanan Berbasis Internet

Layanan berbasis internet adalah seluruh bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi internet dan sistem informasi elektronik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, mengajukan permohonan, memantau proses, hingga menerima produk pelayanan perizinan dan non-perizinan secara *online* tanpa harus hadir secara fisik di

kantor, atau sebagai pelengkap layanan tatap muka.

No	Pernyataan	Skala			
1.	Website dan sistem layanan online DPMPTSP mudah diakses kapan saja dan dari mana saja	1	2	3	4
2.	Fitur-fitur yang tersedia di website (seperti tracking status permohonan, pengunggahan dokumen) berfungsi dengan baik	1	2	3	4
3.	Tampilan website/aplikasi mudah dinavigasi (user-friendly)	1	2	3	4
4.	Saya mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan melalui email/SMS/WA terkait perkembangan proses permohonan saya.	1	2	3	4

E. 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

No	Pernyataan	Skala			
1.	Saya menerima dokumen perizinan yang sudah jadi dengan spesifikasi yang jelas	1	2	3	4
2.	Hasil keluaran pelayanan seperti perizinan sudah sesuai dengan yang saya ajukan.	1	2	3	4
3.	Kualitas hasil cetakan atau format digital dokumen perizinan baik dan jelas.	1	2	3	4
4.	Informasi yang tercantum dalam produk layanan sudah lengkap dan jelas.	1	2	3	4

F. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

No	Pernyataan	Skala			
1.	Petugas pelayanan mampu memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti.	1	2	3	4

2.	Petugas terampil dan cekatan dalam menggunakan peralatan pendukung (komputer, sistem informasi).	1	2	3	4
3.	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jenis-jenis perizinan yang ada	1	2	3	4
4.	Saya yakin dengan kemampuan petugas dalam membantu menyelesaikan urusan saya	1	2	3	4

G. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

No	Pernyataan	Skala			
1.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan selama memberikan pelayanan	1	2	3	4
2.	Petugas selalu siap sedia dan tanggap dalam membantu proses pengurusan perizinan maupun non perizinan.	1	2	3	4
3.	Petugas menunjukkan sikap yang profesional dan tidak diskriminatif.	1	2	3	4
4.	Saya merasa dihargai dan dilayani dengan baik oleh seluruh petugas DPMPTSP	1	2	3	4

H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

No	Pernyataan	Skala			
1.	Tersedia kanal atau saluran yang jelas untuk menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan	1	2	3	4
2.	Saya mudah menemukan informasi untuk menyampaikan keluhan	1	2	3	4
3.	Saya mendapat respons yang cepat dari petugas saat menyampaikan pertanyaan atau keluhan	1	2	3	4
4.	Prosedur penanganan pengaduan diselesaikan dengan solusi yang memuaskan	1	2	3	4

I. 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).

No	Pernyataan	Skala			
1.	Ruang tunggu pelayanan tersedia dan dalam kondisi yang nyaman (bersih, suhu ruangan memadai)	1	2	3	4
2.	Tersedia toilet yang bersih dan terawat dengan baik.	1	2	3	4
3.	Fasilitas pendukung seperti area parkir yang memadai dan akses untuk penyandang disabilitas tersedia	1	2	3	4
4.	Peralatan penunjang di area pelayanan (seperti nomor antrian, kursi, meja) dalam kondisi baik dan berfungsi.	1	2	3	4

UNIVERSITAS MARITIM
RAJA ALI HAJI
(UMRAH)

DPMPTSP
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Terima Kasih

ATAS PARTISIPASI DAN KEPERCAYAAN DALAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026

Semoga hasil survei ini menjadi dasar perbaikan
dan peningkatan layanan yang berkelanjutan demi
mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

MELAYANI DENGAN HATI | **BERINOVASI** UNTUK NEGERI | **KEPRI MAJU** INDONESIA MAJU



Gedung Wanita Raja Saleha Lantai 2
Jalan Sultan Mansyur Syah
Pulau Dompak, Tanjungpinang
Provinsi Kepulauan Riau