



DPMPTSP

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2025

Bidang Pokjab PTSP D



Gedung Menara Lancang Kuning, Lt 1 & 2,
Komplek Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman, No.360 - Pekanbaru



dpmptsp@riau.go.id



(0761) 39119

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (bulan Januari s/d Desember) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi tersebut adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan yang sudah dilakukan di Unit Pelayanan Publik melalui angket Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM suatu metode survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, yang hasilnya digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sekaligus sebagai evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat juga dilakukan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mengawasi kinerja penyelenggaraan pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan dapat terwujud sesuai harapan masyarakat. Selain itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat menjadi indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan kualitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang. Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak karena telah mendukung Survei Kepuasan Masyarakat. Semoga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bermanfaat bagi semua pihak.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat, diharapkan bahwa seluruh hasil

survei dan analisis yang telah dilakukan akan memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Riau. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan yang diperlukan dapat diidentifikasi dengan lebih tepat, sehingga pelayanan publik dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kami juga ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Partisipasi mereka merupakan kontribusi berharga dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan dukungan dan masukan yang mereka berikan, diharapkan akan semakin memperkuat kerangka kerja evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi guna memenuhi harapan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan. Semoga langkah-langkah yang kami ambil bersama-sama dapat menghasilkan perubahan positif yang signifikan bagi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat Provinsi Riau. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Pekanbaru, 27 Februari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau



Vera Angelika O.K, S.T., M.T
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197509142003122009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Maksud dan Tujuan	4
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.5 Sasaran	7
1.6 Dasar Hukum.....	7
1.7 Prinsip	8
BAB II.....	9
2.1 Metode Survei.....	9
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	9
2.2.1 Persiapan.....	10
2.2.2 Penyiapan Bahan.....	10
2.2.3 Metode Pemilihan Responden	11
2.2.4 Pengumpulan Data	11
2.2.5 Pengolahan Dan Analisis Data.....	12
2.2.6 Penyusunan Laporan	12
2.2.7 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	12
2.2.8 Teknik Pengumpulan Data	13
2.2.9 Jenis dan Metode Pengolahan Data.....	13
2.2.10 Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen.....	17
BAB III.....	18
3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	18
3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	19
3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	19
3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	20
BAB IV	21
4.1 Kejelasan Kesesuaian Persyaratan.....	21
4.2 Prosedur Pelayanan.....	21
4.3 Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	22
4.4 Penggunaan Sistem Perizinan	22
4.5 Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	23
4.6 Kemampuan Petugas Pelayanan	23

4.7	Etika Petugas Dalam Pelayanan	24
4.8	Sarana dan Prasarana	24
4.9	Proses Penanganan Pengaduan.....	25
BAB V		26
5.1	Indeks Per Unsur Pelayanan.....	26
5.2	Nilai Indeks Unit Pelayanan	27
5.3	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 dan Tahun 2025	27
BAB VI		29
BAB VII		31
Kesimpulan dan Saran		31
7.1	Kesimpulan	31
7.2	Saran.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	15
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	16
Table 5.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	17
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	17
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	18
Tabel 9. Persepsi Responden terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	19
Tabel 10. Persepsi Responden terhadap Prosedur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	19
Tabel 11. Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	20
Tabel 12. Persepsi Responden terhadap Penggunaan Sistem Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	20
Tabel 13. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	21
Tabel 14. Persepsi Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	21
Tabel 15. Persepsi Responden terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	22
Tabel 16. Persepsi Responden terhadap Sarana Dan Prasarana pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	22
Tabel 17. Persepsi Responden terhadap Proses Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	23
Tabel 18. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	24
Tabel 19. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang Unit Pelayanan	24
Tabel 20. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-Unsur di Tahun 2025	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat	9
Gambar 2. Perbandingan nilai IKM tahun 2024 dan tahun 2025.....	27

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau memiliki peran penting dalam memfasilitasi proses penanaman modal serta menyediakan layanan terpadu melalui konsep satu pintu bagi para pelaku usaha dan masyarakat umum. Kerangka hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menjadi landasan bagi DPMPTSP Provinsi Riau dalam memastikan pelayanan yang berkualitas serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia usaha.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya masih terdapat perbedaan pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pelayanan. Dalam konteks ini, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi kinerja aparatur pelayanan pada DPMPTSP dalam menyediakan layanan kepada masyarakat/pelaku usaha. Aspek-aspek seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, serta responsivitas terhadap masukan dan keluhan masyarakat menjadi fokus evaluasi dalam survei tersebut.

Melalui survei kepuasan masyarakat, DPMPTSP dapat memperoleh masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Hasil survei tersebut memungkinkan DPMPTSP untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam sistem pelayanan dan merancang strategi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha. Lebih dari sekadar alat evaluasi, survei kepuasan masyarakat juga menjadi sarana untuk membangun komunikasi yang lebih baik antara DPMPTSP dan stakeholdersnya.

Pelayanan publik yang berkualitas dan responsif merupakan prasyarat bagi pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, laporan mengenai indeks kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa DPMPTSP dapat berperan secara efektif dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan di Provinsi Riau.

Dalam konteks yang lebih luas, pengukuran kepuasan masyarakat juga membantu membangun kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan. Dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, pemerintah dapat merancang kebijakan dan program yang lebih relevan dan berdampak positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, laporan indeks kepuasan masyarakat menjadi instrumen yang penting dalam memperkuat partisipasi publik dan membangun tata kelola yang baik di Provinsi Riau.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari laporan ini adalah untuk:

1. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Riau.
2. Menyediakan data dan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai persepsi masyarakat terhadap proses pelayanan, kualitas layanan, serta interaksi antara pelayan dan pengguna layanan.
3. Membantu pihak terkait dalam memahami kebutuhan, harapan, dan masukan yang diajukan oleh masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan oleh DPMPTSP.
4. Mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan dalam sistem pelayanan yang ada, sehingga dapat dilakukan tindakan korektif dan perbaikan yang diperlukan.
5. Memberikan masukan yang berharga dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di Provinsi Riau.

Tujuan dari laporan ini adalah untuk:

1. Menilai sejauh mana pencapaian DPMPTSP Provinsi Riau dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terkait layanan penanaman modal dan pelayanan terpadu.
2. Menyediakan landasan data yang kuat untuk perencanaan dan pengambilan keputusan terkait perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik di Provinsi Riau.
3. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik dengan mengungkapkan hasil evaluasi yang obyektif dan terperinci.
4. Memberikan umpan balik yang konstruktif kepada DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan investor.
5. Mendorong adopsi praktik-praktik terbaik dan inovasi dalam pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah setempat.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung upaya-upaya perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik di Provinsi Riau, serta berkontribusi pada terwujudnya pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.3 Ruang Lingkup

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Penyajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengatur tentang peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pusat dan Daerah yang tertuang dalam ruang lingkup IKM.

Ruang lingkup Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Riau, meliputi hal sebagai berikut:

1. Tata Cara Penyusunan: Laporan harus mematuhi prosedur dan pedoman yang diatur dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017.

2. Data dan Metode: Laporan harus mencakup informasi tentang data yang digunakan dan metode yang digunakan dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat.
3. Indikator Kepuasan Masyarakat: Laporan harus memuat indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Riau.
4. Hasil Penilaian: Laporan harus menguraikan hasil penilaian kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.
5. Analisis dan Interpretasi: Laporan harus mencakup analisis dan interpretasi atas hasil penilaian kepuasan masyarakat tersebut, termasuk identifikasi kekuatan dan kelemahan serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan.
6. Konsistensi dan Kesenambungan: Laporan harus menjamin konsistensi dan kesinambungan dalam pengukuran dan pelaporan indeks kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu.
7. Transparansi dan Akuntabilitas: Laporan harus memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyusunan dan hasil penilaian kepuasan masyarakat.
8. Penyajian dan Publikasi: Laporan harus disajikan secara jelas dan mudah dipahami serta dipublikasikan untuk kepentingan masyarakat umum.

Ruang lingkup ini mencakup proses mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan akhir, serta menekankan pada pentingnya transparansi, konsistensi, dan akuntabilitas dalam mengukur dan melaporkan indeks kepuasan masyarakat.

1.4 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau melaksanakan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan hasil rekapitulasi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan dari tanggal 1 Januari s.d 31 Desember 2025. Jumlah responden pada Tahun 2025 sebanyak 2242 (dua ribu dua ratus empat puluh dua) orang. Responden tersebut merupakan pengguna layanan publik (pemohon/pelaku usaha) dengan umur waktu dari bulan Januari s.d Desember 2025. Pemohon mengisi e-kuesioner SKM yang telah disediakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

1.5 Sasaran

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

1.6 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.7 Prinsip

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 melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.

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

SKM 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 II

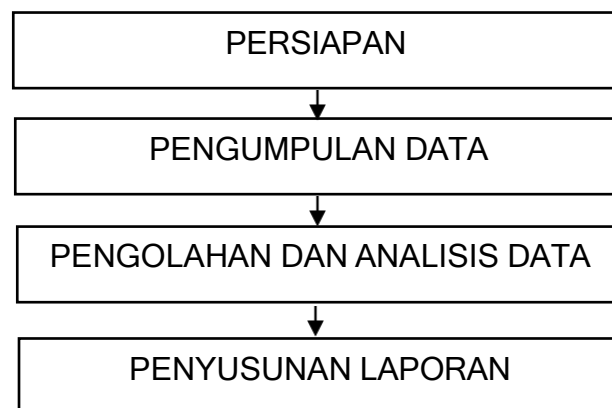
KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert yang merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Dalam Pembahasan Kuesioner, Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dengan Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
2. Kick-Off Meeting Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
3. Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

2.2.2 Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dibuat dalam bentuk kuesioner (jawaban pilihan berganda) dan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu dari yang sangat baik (nilai 4), baik (nilai 3), kurang baik (nilai 2) dan tidak baik (nilai 1).

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2.2.3 Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara akumulasi data responden dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pelayanan publik pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2.2.4 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back- checking kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 2242 (dua ribu dua ratus empat puluh dua) responden. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam Tahun 2025.

2.2.5 Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL). Proses dan analisis data sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga sudah disesuaikan dengan kondisi spesifik pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Riau, selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.6 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Laporan ini juga sebagai acuan evaluasi dan motivasi untuk meningkatkan kinerja DPMPTSP Provinsi Riau menjadi lebih baik lagi. Hasil pengolahan dan analisis data juga dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan status atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.2.7 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Lokasi survei adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dari masyarakat penerima jasa layanan publik yang terdaftar di system pencatatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Responden terdiri dari masyarakat yang menerima jasa pelayanan penerbitan perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Survei Kepuasan Masyarakat periode Tahun 2025 Bulan Januari s/d Desember 2025.

2.2.8 Teknik Pengumpulan Data

Populasi di definisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan pada DPMPTSP Provinsi Riau. Jumlah pemohon yang terlayani pada Tahun 2025 bulan Januari s/d Desember 2025 tercatat sebanyak 2242 (dua ribu dua ratus empat puluh dua) Orang.

2.2.9 Jenis dan Metode Pengolahan Data

1. Jenis Data

Data utama dalam pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden atas 9 (sembilan) variabel unsur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2. Metode Pengolahan data

Metode Pengolahan Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau menggunakan analisis deskriptif. Kesembilan variabel unsur pelayanan disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) jenis pertanyaan dengan 4 (empat) pilihan jawaban, dari masing-masing jawaban memiliki nilai yang mencerminkan mutu kinerja pelayanan. Adapun penskorannya menggunakan Skala Likert, dengan skor 1 - 4.

Nilai tersebut secara relatif juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk item pertanyaan yang di kuantitatifkan secara numerik di hubungkan dengan huruf.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM (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

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

3. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan Data dengan Sistem Komputer

Perangkat pengolahan data untuk penghitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan program komputer dimana data yang ada dientry ke dalam Sistem Informasi Okemas Online berdasarkan koding yang dibuat.

b. Pengolahan Secara Manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana 9 pertanyaan tersebut mengandung unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing- masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner dan akan diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada 3 (tiga) unsur yang harus dinilai menggunakan 2 (dua) hingga 3 (tiga) pertanyaan. Hal ini bertujuan agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di

lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan).

Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai Survei Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 (sembilan) unsur rata-rata tertimbang dijumlahkan.

3. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan yaitu dengan melakukan penjumlahan nilai unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Adapun unsur pelayanan yang merupakan komponen Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO	UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Penggunaan sistem perizinan secara online
5	Kesesuaian Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017

2.2.10 Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen

Pengarsipan dokumen hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan agar data dan informasi yang tertuang dalam dokumen dimaksud dapat tersimpan dengan baik dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Pendokumentasian dilakukan agar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dipublikasikan melalui sarana informasi publik yang mudah diakses secara langsung oleh masyarakat seperti papan informasi, baliho maupun secara elektronik melalui website PPID pada DPMPSTSP Provinsi Riau sesuai kebutuhan informasi agar masyarakat dapat mengetahui dengan pasti nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPSTSP Provinsi Riau berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada.

BAB III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 2242 (dua ribu dua ratus empat puluh dua) Orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Persepsi		Responden Berdasarkan Umur	
Nilai	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	0 - 20 th	288	13
2	21 - 25 th	1647	73
3	26 - 30 th	80	4
4	≥ 31 th	227	10
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Wanita dominan sebagai pengguna pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, sebesar 74% sedangkan responden Pria hanya sebanyak 26%. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Tabel 2.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Persepsi		Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
Nilai	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	594	26
2	Wanita	1648	74
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Dari Tabel 6 Jenis pendidikan tertinggi sebagai pengguna pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah : S1 sebanyak 1455 pengguna (64.89%), lalu diikuti SMA sebanyak 537 pengguna (23.95%), lalu diikuti SMP sebanyak 115 pengguna (5.14%), lalu diikuti S2 sebanyak 103 pengguna (4.59%), lalu diikuti S3 sebanyak 22 pengguna (0.98%) Dan diikuti SD sebanyak 10 Pengguna (0.45%) .

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Persepsi		Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	
Nilai	Kategori Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	10	0.45
2	SMP	115	5.14
3	SMA	537	23.95
4	S1	1455	64.89
5	S2	103	4.59
6	S3	22	0.98
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan tertinggi sebagai pengguna pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah : MAHASISWA sebanyak 1851 pengguna (83%), lalu diikuti SWASTA sebanyak 155 pengguna (7%), lalu diikuti lalu diikuti POLRI sebanyak 117 pengguna (5%), lalu diikuti WIRAUSAHA sebanyak 78 Pengguna (3%) dan diikuti PNS sebanyak 41 pengguna (2%). Karakteristik responden berdasarkan kelompok pekerjaan terlihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Persepsi		Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Nilai	Kategori Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	41	2
2	POLRI	117	5
3	SWASTA	155	7
4	WIRAUSAHA	78	3
5	MAHASISWA	1851	83
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan tertinggi sebagai pengguna pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah : Nonperizinan sebanyak 2055 pengguna (92%), lalu diikuti Perizinan sebanyak 187 pengguna (8%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pelayanan terlihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Persepsi		Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	
Nilai	Kategori Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	PERIZINAN	187	8
2	NON PERIZINAN	2055	92
Jumlah		42	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

Data hasil survei lapangan yang diperoleh dari 2242 (dua ribu dua ratus empat puluh dua) Responden penerima layanan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bulan Januari s/d Desember Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

4.1 Kejelasan Kesesuaian Persyaratan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Sesuai” sebesar 69.35%, kemudian “Sesuai” 29.52%, “Kurang Sesuai” 1.08% dan “Sangat Tidak Sesuai” 0.05%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah merasakan bahwa Persyaratan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Riau sudah sesuai dan mudah dipahami. Untuk jelasnya dapat dilihat tabel dibawah ini.

Tabel 9
Persepsi Responden terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan

Persepsi		KejelasanKesesuaianPersyaratan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	0.05
2	Kurang Sesuai	24	1.08
3	Sesuai	662	29.52
4	Sangat Sesuai	1555	69.35
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.2 Prosedur Pelayanan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Prosedur Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Mudah” sebesar 63.11%, kemudian “Mudah” 34.70%, “Kurang Mudah” 2.1% dan “Tidak Mudah” 0.09%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan prosedur pengurusan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Riau sangat mudah, jelas dan tidak rumit. Untuk jelasnya dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 10

Persepsi Responden terhadap Prosedur Pelayanan

Persepsi		Prosedur Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	2	0.09
2	Kurang Mudah	47	2.1
3	Mudah	778	34.70
4	Sangat Mudah	1415	63.11
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.3 Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Cepat” sebesar 63.03%, kemudian “Cepat” 34.70%, “Kurang Cepat” 2.18% dan “Tidak Cepat” 0.09%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan pengurusan Perizinan, dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Riau selesai tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan. Untuk jelasnya dapat dilihat Tabel dibawah ini.

Tabel 11

Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Persepsi			Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	2	0.09
2	Kurang Cepat	49	2.18
3	Cepat	778	34.70
4	Sangat Cepat	1415	63.03
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.4 Penggunaan Sistem Perizinan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Penggunaan Sistem Perizinan Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Mudah” sebesar 64.91%, kemudian “Mudah” 33.31%, “Kurang Mudah” 1.65% dan “Tidak Mudah” 0.13. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan bahwa aplikasi yang tersedia dalam pengurusan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Riau sangat mudah dipahami. Untuk jelasnya dapat dilihat Tabel dibawah ini.

Tabel 12. Persepsi Responden terhadap Penggunaan Sistem Perizinan

Persepsi		Penggunaan Sistem Perizinan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	3	0.13
2	Kurang Mudah	37	1.65
3	Mudah	747	33.31
4	Sangat Mudah	1455	64.91
Jumlah		42	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.5 Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Sesuai” sebesar 65.61%, kemudian “Sesuai” 32.51%, “Kurang Sesuai” 1.78% dan “Tidak Sesuai” 0.01%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah merasakan bahwa Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan oleh petugas Front Office (FO) maupun Back Office (BO) DPMPSTSP Provinsi Riau sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada. Untuk jelasnya dapat dilihat Tabel dibawah ini.

Tabel 13.

Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Persepsi		Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	2	0.01
2	Kurang Sesuai	40	1.78
3	Sesuai	729	32.51
4	Sangat Sesuai	1471	65.61
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.6 Kemampuan Petugas Pelayanan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Kompeten” sebesar 65.67%, kemudian “Kompeten” 33.76%, “Kurang Kompeten” 0.53% dan “Tidak Kompeten” 0.04%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan Perizinan dan NonPerizinan sudah memenuhi kompetensi baik itu pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPSTSP Provinsi Riau.

Tabel 14

Persepsi Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Persepsi		KemampuanPetugasPelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	1	0.04
2	Kurang Kompeten	12	0.53
3	Kompeten	757	33.76
4	Sangat kompeten	1472	65.67
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.7 Etika Petugas Dalam Pelayanan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “sangat Sopan dan Ramah” sebesar 63.70%, kemudian “Sopan dan Ramah” 34.38%, “ Tidak Sopan dan Ramah” 1.25% dan “kurang Sopan dan Ramah” 0.67%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan pelayanan pengurusan Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Provinsi Riau sudah diberikan dengan sopan, santun dan ramah.

Tabel 15. Persepsi Responden terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan

Persepsi		Etika Petugas Dalam Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	28	1.25
2	Kurang sopan dan ramah	15	0.67
3	Sopan dan ramah	771	34.38
4	Sangat sopan dan ramah	1428	63.70
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.8 Sarana dan Prasarana

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Sarana Dan Prasarana, terbanyak adalah pada pernyataan “Sangat Baik” sebesar 66.79%, kemudian “Baik” 32.6%, “Cukup” 1.11% dan “Buruk” 0.04%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan sarana dan prasarana yang tersedia di ruangan Pusat Pelayanan Publik Provinsi Riau (P4) sudah sangat baik dan memadai untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pemberian pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Tabel 16.

Persepsi Responden terhadap Sarana Dan Prasarana

Persepsi		Sarana Dan Prasarana	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Buruk	1	0.04
2	Cukup	25	1.11
3	Baik	719	32.06
4	Sangat Baik	1496	66.79
Jumlah		2242	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

4.9 Proses Penanganan Pengaduan

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Proses Penanganan Pengaduan, terbanyak adalah pada pernyataan “Dikelola dengan baik” sebesar 82.94%, kemudian “Berfungsi kurang maksimal” 16.05%, “Ada tetapi tidak berfungsi” 0.84%. dan “Tidak Ada” 0.17% dan Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan proses penanganan pengaduan dan informasi yang diberikan DPMPTSP Provinsi Riau sudah ditindaklanjuti dengan cepat, tepat waktu dan memberikan umpan balik kepada masyarakat.

Tabel 17

Persepsi Responden terhadap Proses Penanganan Pengaduan

Persepsi		Proses Penanganan Pengaduan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak ada	4	0.17
2	Ada tetapi tidak berfungsi	19	0.84
3	Berfungsi kurang maksimal	360	16.05
4	Dikelola dengan baik	1859	82.94
Jumlah		42	100

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

BAB V

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

5.1 Indeks Per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan unit kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dilakukan perhitungan terhadap survei per unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 18

Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017

Tabel 19

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Unit Pelayanan

Uraian	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	3.99	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur Pelayanan	3.99	A	SANGAT BAIK
U3	Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.99	A	SANGAT BAIK
U4	Penggunaan Sistem Perizinan	3.99	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	3.99	A	SANGAT BAIK
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.99	A	SANGAT BAIK
U7	Etika Petugas Dalam Pelayanan	3.99	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana Dan Prasarana	3.99	A	SANGAT BAIK
U9	Proses Penanganan Pengaduan	3.99	A	SANGAT BAIK

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017

5.2 Nilai Indeks Unit Pelayanan

Nilai Indeks Unit Pelayanan :

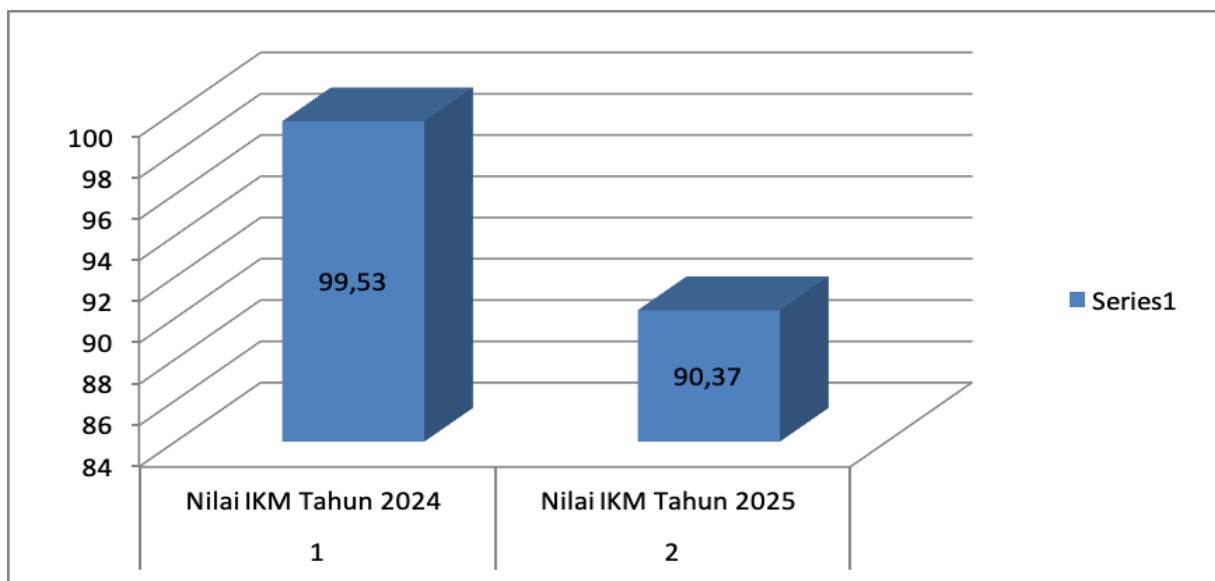
Detail perhitungan : $(3.68 \times 0.11) + (3.61 \times 0.11) + (3.61 \times 0.11) + (3.63 \times 0.11) + (3.61 \times 0.11) + (3.65 \times 0.11) + (3.61 \times 0.11) + (3.66 \times 0.11) + (3.82 \times 0.011) = 3.61$

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar x 25
2. $3.61 \times 25 = 90.37$
3. Mutu Pelayanan adalah "A"
4. Kinerja Pelayanan adalah "SANGAT BAIK"

5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dan Tahun 2025

1. Nilai IKM Tahun 2024 = 99.53
2. Nilai IKM Tahun 2025 = 90.37



Gambar 2. Perbandingan nilai IKM tahun 2024 dan tahun 2025

Tabel 20. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Tahun 2024 dan Tahun 2025

Uraian Nilai rata- rata unsur pelayanan	Unsur Pelayanan Mutu Pelayanan	Tahun 2024		Tahun 2025	
		Nilai rata- rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan	Nilai rata- rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	3.97	A	3.68	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.97	A	3.61	A
U3	Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.98	A	3.61	A
U4	Penggunaan Sistem Perizinan	3.99	A	3.63	A
U5	Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	3.98	A	3.61	A
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.99	A	3.65	A
U7	Etika Petugas Dalam Pelayanan	3.99	A	3.61	A
U8	Sarana Dan Prasarana	3.99	B	3.66	A
U9	Proses Penanganan Pengaduan	3.97	A	3.82	A

Sumber : Analisa melalui Aplikasi SIMPEL

BAB VI

EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM

Dalam rangka pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Pelayanan Publik khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, beberapa hal yang harus dilaksanakan sebagai berikut :

1. Pada Tahun 2024 Nilai indeks kepuasan Masyarakat 99.53.
2. Pada Tahun 2025, nilai indeks kepuasan masyarakat 90.37, mengalami penurunan angka persentase dikarenakan izin riset bukan lagi wewenang DPMPTSP Provinsi Riau.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
4. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan perizinan kepada Gubernur, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
5. Mekanisme pelaporan dan hasil penilaian berupa Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan mengacu kepada peraturan yang berlaku.
6. Pengujian kualitas data yang berupa pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
7. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan administrasi perizinan dan nonperizinan, rencana dan tindak lanjutnya dapat dipublikasikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
8. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui tingkat perubahan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

9. Petunjuk pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik dilingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah yang tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana pada masing-masing instansi serta masyarakat.
10. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat wajib di informasikan kepada publik termasuk metode survei yang dipublikasikan minimal di dalam ruangan/gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website instansi dan media lainnya.

BAB VII

Kesimpulan dan Saran

7.1 Kesimpulan

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau berkomitmen melaksanakan pelayanan kepada masyarakat berupa pemberian legalitas perizinan, perizinan berusaha maupun non perizinan.
2. Persentase karakteristik responden dari 2242 (Dua Ribu Dua Ratus Empat Puluh Dua) responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari s/d Desember tahun 2025, yang paling banyak (persentase tertinggi) mengisi survei adalah masyarakat yang mengurus nonperizinan yaitu 2055 orang (92%), jenis pekerjaan terbanyak adalah mahasiswa yaitu 1851 orang (83%) yang didominasi oleh responden wanita sebanyak 1648 orang (74 %).
3. Hasil pengolahan penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan tertinggi adalah unsur Proses Penanganan Pengaduan (3,82) sedangkan terdapat 4 (empat) unsur yang memiliki nilai rata-rata penilaian terendah (3,61), yaitu Prosedur Pelayanan, Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan serta Etika Petugas Dalam Pelayanan. Secara umum, Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan “A”. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau pada Tahun 2025 (Januari s/d Desember) Tahun 2025 dengan nilai SKM = 90.37.
4. Hasil perhitungan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau termasuk dalam **Kategori “A”**.
5. Hasil perhitungan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau masuk dalam kategori “ **Sangat Baik**”

7.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang mencapai kategori **“Sangat Baik”**, maka disarankan :

1. Berkomitmen tetap mempertahankan kinerja pelayanan dan disiplin waktu bagi seluruh aparatur pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, khususnya petugas yang berhadapan langsung (Petugas Front Office) dengan masyarakat, baik itu dari sikap dan perilaku, kecepatan merespon, penerapan komunikasi yang baik dan benar pada saat berhadapan langsung (tatap muka) ataupun pada saat merespon pertanyaan/pengaduan masyarakat secara *online*. Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas serta profesionalitas aparatur pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa pelayanan;
2. Perlu melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia yang profesionalitas serta berintegritas (Petugas Back Office) wajib menjadi perhatian sebagai upaya untuk mewujudkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi, kecakapan, keterampilan berperilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku guna mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang bersih melayani.

Perlu melakukan pemantauan dan pengendalian pelayanan secara internal sehingga peningkatan mutu pelayanan dapat Ditingkatkan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi aparatur pelayanan kedepannya, dengan menetapkan strategi pelayanan guna terus meningkatkan kualitas pelayanan serta meminimalisir keluhan masyarakat;

3. Mengoptimalkan tersedianya fasilitas sarana dan prasarana serta media yang ada untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau guna mendukung terciptanya konsep *good governance*;

4. Perlu tetap melakukan dan meningkatkan evaluasi secara berkala minimal 3 (tiga) bulan sekali terhadap hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat diketahui kekuatan dan kendala-kendala yang dihadapi di masing-masing unit pelayanan atau kelompok kerja, hasil evaluasi hendaknya segera ditindaklanjuti dan menjadi komitmen bersama dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan.

