



# LAPORAN IKM

(INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

**BULAN FEBRUARI TAHUN 2023**

---

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur di panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Februari Tahun 2023 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 yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui angket Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan suatu metode survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau untuk memperoleh Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. 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 (SKM). Semoga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bermanfaat bagi semua pihak.

Dengan adanya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diharapkan bahwa seluruh hasil survei dan analisis yang telah dilakukan akan memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

---

(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.

Melalui kesempatan ini, 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.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU,**



Drs. H. HELMI D., MPd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19661231 199703 1 027

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	3
1.4 Sasaran .....	4
1.5 Dasar Hukum.....	4
1.6 Prinsip.....	5
BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN .....	7
2.1 Metode Survei .....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	7
2.2.1 Persiapan .....	8
2.2.2 Penyiapan Bahan.....	8
2.2.3 Metode Pemilihan Responden.....	9
2.2.4 Pengumpulan Data .....	9
2.2.5 Pengolahan Dan Analisis Data .....	9
2.2.6 Penyusunan Laporan.....	10
2.2.7 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	10
2.2.8 Teknik Pengumpulan Data .....	11
2.2.9 Jenis dan Metode Pengolahan Data.....	11
2.2.10 Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen .....	15
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	16
3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	16
3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	18
3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	19
3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan .....	21
BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....	22
4.1 Kejelasan Kesesuaian Persyaratan .....	22
4.2 Prosedur Pelayanan .....	23
4.3 Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	24
4.4 Penggunaan Sistem Perizinan .....	25
4.5 Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan.....	26

4.6	Kemampuan Petugas Pelayanan .....	27
4.7	Etika Petugas Dalam Pelayanan.....	28
4.8	Sarana dan Prasarana .....	29
4.9	Proses Penanganan Pengaduan .....	30
4.10	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan .....	31
4.11	Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan.....	32
BAB V	PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	34
5.1	Indeks Per Unsur Pelayanan .....	34
5.2	Nilai Indeks Unit Pelayanan.....	35
5.3	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perbulan .....	35
BAB VI	EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM.....	38
BAB VII	Kesimpulan dan Saran.....	40
7.1	Kesimpulan .....	40
7.2	Saran .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	17
Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	18
Gambar 4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	19
Gambar 5. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	20
Gambar 6. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	21
Gambar 7. Diagram Kejelasan Kesesuaian Persyaratan .....	23
Gambar 9. Diagram Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	25
Gambar 10. Diagram Penggunaan Sistem Perizinan .....	26
Gambar 11. Diagram Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	27
Gambar 12. Diagram Kemampuan Petugas Pelayanan.....	28
Gambar 13. Diagram Etika Petugas Dalam Pelayanan.....	29
Gambar 14. Diagram Sarana Dan Prasarana .....	30
Gambar 15. Diagram Proses Penanganan Pengaduan .....	31
Gambar 16. Diagram Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan .....	32
Gambar 17. Diagram Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan .....	33
Gambar 20. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Perbandingan.....	36

## 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.....	17
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	19
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	20
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan .....	21
Tabel 9. Persepsi Responden terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	22
Tabel 10. Persepsi Responden terhadap Prosedur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	23
Tabel 11. Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	24
Tabel 12. Persepsi Responden terhadap Penggunaan Sistem Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	25
Tabel 13. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	26
Tabel 14. Persepsi Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	27
Tabel 15. Persepsi Responden terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	28
Tabel 16. Persepsi Responden terhadap Sarana Dan Prasarana pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	29
Tabel 17. Persepsi Responden terhadap Proses Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	30
Tabel 18. Persepsi Responden terhadap Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	31
Tabel 19. Persepsi Responden terhadap Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	32
Tabel 20. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	34
Tabel 21. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang Unit Pelayanan.....	34
Tabel 22. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-Unsur Bulan Januari Tahun 2023 dan Bulan Febuari Tahun 2023.....	36

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 menjadi landasan bagi DPMPTSP dalam memastikan pelayanan yang berkualitas serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia usaha.

Tuntutan akan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik menjadi aspek utama yang harus dipenuhi oleh DPMPTSP. Dalam konteks ini, survei kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting untuk mengevaluasi kinerja DPMPTSP dalam menyediakan layanan terpadu satu pintu yang efisien dan efektif. 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.

Pentingnya penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan DPMPTSP Provinsi Riau juga terkait erat dengan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. 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.

Dengan demikian, laporan ini diharapkan 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 Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 mengatur tentang Pedoman Penyusunan dan Penyajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Ruang lingkup laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) DPMPTSP Provinsi Riau sesuai dengan peraturan tersebut meliputi beberapa 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 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 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.5 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 (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
5. Peraturan Pemerintah (PP) 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 (PERGUB) Provinsi Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Riau Nomor 53 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **1.6 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 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 II**

### **KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN**

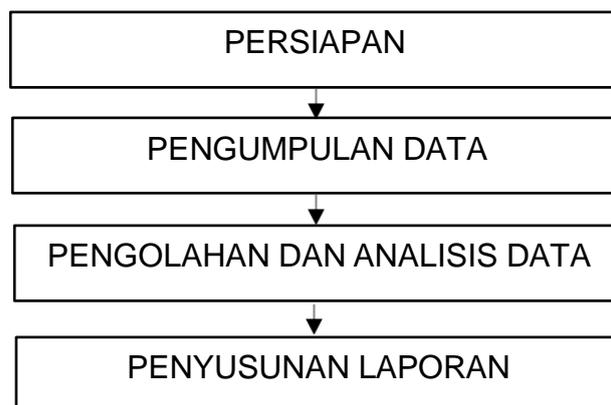
#### **2.1 Metode Survei**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung Bulanan. Pada Bulan Febuari 2023 Sebanyak 1041 ( Seribu Empat Puluh Satu) Responden yang menjadi pemohon pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau mengisi e- kuesioner yang telah disediakan

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert yang merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner 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 Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey 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 (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey 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 surat tanda registrasi, yaitu dari yang sangat baik (Nilai 4) sampai dengan tidak baik (nilai 1) Kriteria Responden

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 survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back- checking kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 1041 ( Seribu Empat Puluh Satu) responden. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam bulan Februari 2023.

#### **2.2.5 Pengolahan Dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Simpel. Proses dan analisis data sesuai

dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **2.2.6 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dari olahan dan analisis data yang 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 Bulan Febuari 2023.

Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mulai dari Tahap Persiapan sampai dengan Tahap Penyusunan dan Pelaporan memerlukan waktu selama 6 (Enam) hari kerja, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	<b>Persiapan</b>	<b>1 hari kerja</b>
2	<b>Pengolahan &amp; Analisa Data</b>	<b>2 hari kerja</b>
3	<b>Penyusunan dan Pelaporan</b>	<b>5 hari kerja</b>

### **2.2.8 Teknik Pengumpulan Data**

Populasi di definisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, Pemohon yang terlayani dari bulan Oktober 2023 tercatat sebanyak 1041 ( Seribu Empat Puluh Satu) orang.

### **2.2.9 Jenis dan Metode Pengolahan Data**

#### 1) Jenis Data

Data utama dalam pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden atas 11 (sebelas) variabel unsur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi 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. Kesebelas variabel unsur pelayanan disusun ke dalam kuesioner dengan 11 (sebelas) 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

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

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

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 11, dimana 11 pertanyaan tersebut mengandung unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan dan nilai survey per unsur pelayanan, sebagai berikut :

##### a. 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 survey 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 0,09 sebagai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Survei Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 11 (sebelas) unsur rata-rata tertimbang dijumlahkan.

c. 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 (IKM).

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	<b>Persyaratan</b>
2	<b>Prosedur</b>
3	<b>Waktu Pelayanan</b>
4	<b>Biaya/Tarif</b>
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>
8	<b>Sarana dan Prasarana</b>
9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>

#### 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 (IKM) dapat dipublikasikan melalui sarana informasi publik yang mudah diakses secara langsung oleh masyarakat seperti papan informasi, baliho maupun secara elektronik melalui website PPID pada DPMPTSP Provinsi Riau sesuai kebutuhan informasi agar masyarakat dapat mengetahui dengan pasti nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Riau berdasarkan 11 (sebelas) 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 1041 ( Seribu Empat Puluh Satu) orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.

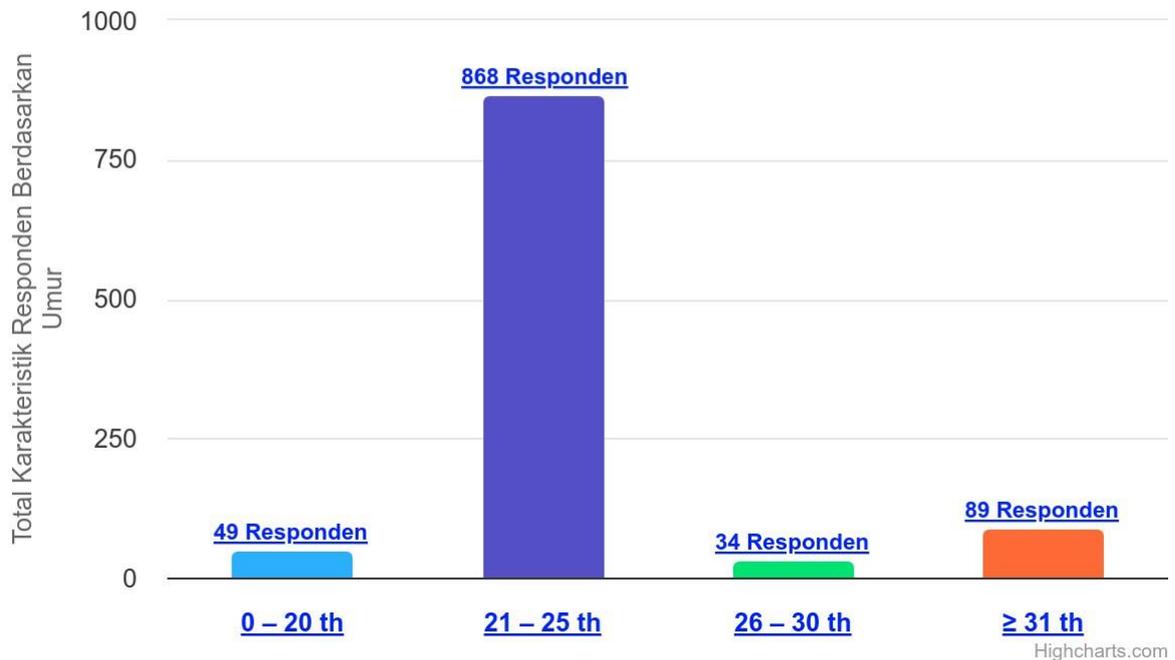
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Nilai	Persepsi	Responden Berdasarkan Umur	
	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	0 – 20 th	49	4.71
2	21 – 25 th	868	83.38
3	26 – 30 th	34	3.27
4	≥ 31 th	90	8.65
	Jumlah	1041	100

Dari data Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.

## Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

### 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, yaitu sebesar 55.72% sedangkan responden Pria hanya sebanyak 35.16% . Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Tabel 5.

Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nilai	Persepsi	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	366	35.16
2	Wanita	580	55.72
Jumlah		1041	100

Dari data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kalamain

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 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 592 pengguna (56.87%), lalu diikuti SMA sebanyak 144 pengguna (13.83%), lalu diikuti S2 sebanyak 28 pengguna (2.69%), lalu diikuti S3 sebanyak 6 pengguna (0.58%), lalu diikuti SD sebanyak 1 pengguna (0.10%), lalu diikuti SMP sebanyak 0 pengguna (0.00%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 4.

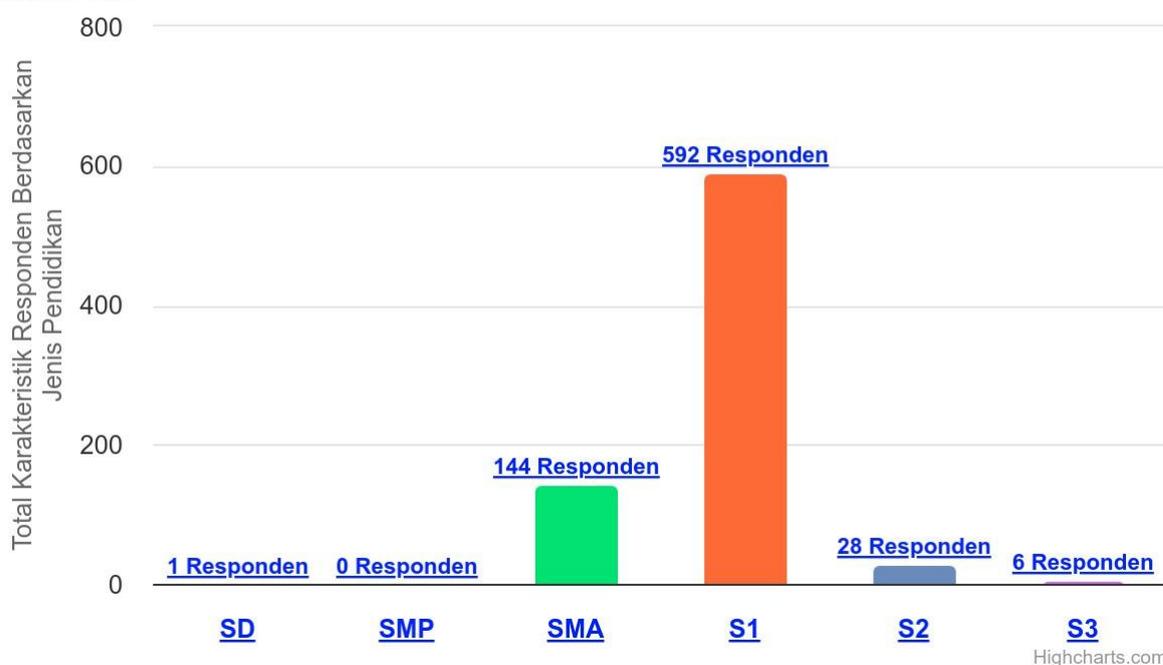
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Persepsi		Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	
Nilai	Kategori Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	1	0.10
2	SMP	0	0.00
3	SMA	144	13.83
4	S1	592	56.87
5	S2	28	2.69
6	S3	6	0.58
Jumlah		1041	100

Dari data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Gambar 4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

### 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dari Tabel 7 Jenis pekerjaan tertinggi sebagai pengguna pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah : MAHASISWA sebanyak 563 pengguna (54.08%), lalu diikuti SWASTA sebanyak 51 pengguna (4.90%), lalu diikuti PNS sebanyak 17 pengguna (1.63%), lalu

diikuti WIRAUSAHA sebanyak 3 pengguna (0.29%), lalu diikuti POLRI sebanyak 0 pengguna (0.00%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pekerjaan terlihat pada Gambar 5.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Persepsi		Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Nilai	Kategori Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	17	1.63
2	POLRI	0	0.00
3	SWASTA	51	4.90
4	WIRAUSAHA	3	0.29
5	MAHASISWA	563	54.08
Jumlah		1041	100

Dari data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Gambar 5. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

### 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Dari Tabel 8 Jenis pelayanan tertinggi sebagai pengguna pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah : PRA RISET/RISET sebanyak 690 pengguna (66.28%), lalu diikuti PERIZINAN sebanyak 106 pengguna (10.18%), lalu diikuti REKOMENDASI sebanyak 34 pengguna (3.27%), lalu diikuti NON PERIZINAN sebanyak 0 pengguna (0.00%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pelayanan terlihat pada Gambar 6.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Nilai	Persepsi	Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	
	Kategori Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	PERIZINAN	106	10.18
2	NON PERIZINAN	0	0.00
3	REKOMENDASI	34	3.27
4	PRA RISET/RISET	690	66.28
Jumlah		1041	100

Dari data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Untuk jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Gambar 6. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

## BAB IV

### HASIL PEMBAHASAN

Data hasil survey lapangan yang diperoleh dari 1041 ( Seribu Empat Puluh Satu) Responden penerima layanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bulan Februari Tahun 2023 di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau setelah dilakukan analisis diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 4.1 Kejelasan Kesesuaian Persyaratan

Tabel 9. Persepsi Responden terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Nilai	Persepsi			Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	
	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)		
1	<b>Sangat Tidak Sesuai</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>		
2	<b>Tidak Sesuai</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>		
3	<b>Kurang Sesuai</b>	<b>19</b>	<b>1.83</b>		
4	<b>Sesuai</b>	<b>1022</b>	<b>98.17</b>		
Jumlah		<b>1041</b>	<b>100</b>		

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sesuai” sebesar 98.17%, kemudian “Kurang Sesuai” 1.83%, “Tidak Sesuai” 0.00% dan “Sangat Tidak Sesuai” 0.00%. Persepsi “Kurang Sesuai”, “Tidak Sesuai” dan “Sangat Tidak Sesuai” terhadap Kejelasan Kesesuaian Persyaratan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Responden sudah memahami dan melengkapi persyaratan yang ditentukan sebagai persyaratan wajib. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## KEJELASAN KESESUAIAN PERSYARATAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 7. Diagram Kejelasan Kesesuaian Persyaratan

### 4.2 Prosedur Pelayanan

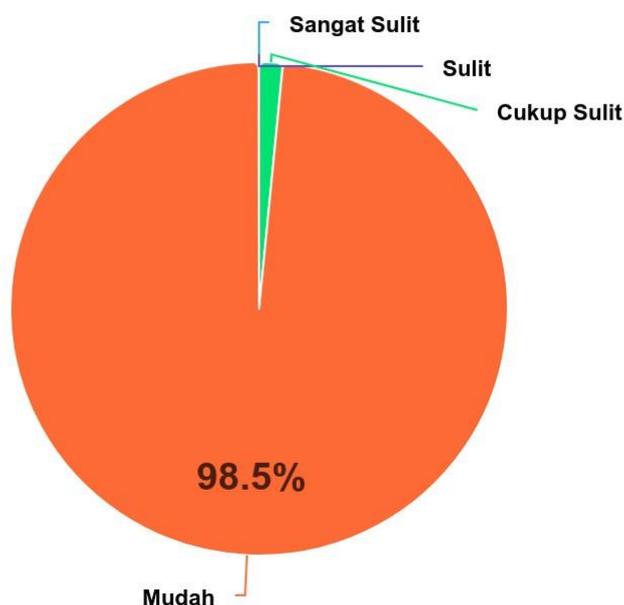
Tabel 10. Persepsi Responden terhadap Prosedur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi			Prosedur Pelayanan
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sulit	0	0.00
2	Sulit	0	0.00
3	Cukup Sulit	16	1.54
4	Mudah	1025	98.46
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Prosedur Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Mudah” sebesar 98.46%, kemudian “Cukup Sulit” 1.54%, “Sulit” 0.00% dan “Sangat Sulit” 0.00%. Persepsi “Cukup Sulit”, “Sulit” dan “Sangat Sulit” terhadap Prosedur Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan sebahagian besar Responden sudah memahami prosedur yang telah disediakan pada papan-papan pengumuman yang sudah ada dan ditempelkan di dinding Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## PROSEDUR PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 8. Diagram Prosedur Pelayanan

### 4.3 Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 11. Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Tepat Waktu	0	0.00
2	Tidak Tepat Waktu	0	0.00
3	Kurang Tepat Waktu	16	1.54
4	Tepat Waktu	1025	98.46
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan "Tepat Waktu" sebesar 98.46%, kemudian "Kurang Tepat Waktu" 1.54%, "Tidak Tepat Waktu" 0.00% dan "Sangat Tidak Tepat Waktu" 0.00%. Persepsi "Kurang Tepat Waktu", "Tidak Tepat Waktu" dan "Sangat Tidak Tepat Waktu" terhadap Ketepatan Waktu Dalam

Memberikan Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan petugas berada di tempat tugasnya masing-masing. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## KETEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 9. Diagram Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

### 4.4 Penggunaan Sistem Perizinan

Tabel 12. Persepsi Responden terhadap Penggunaan Sistem Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

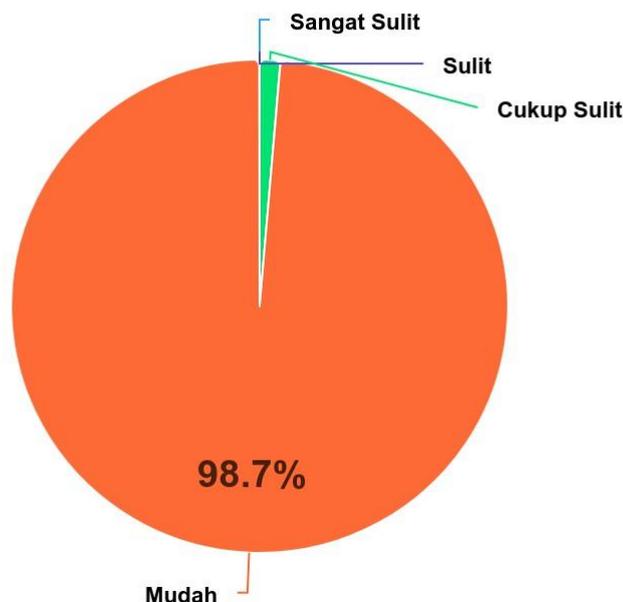
Persepsi		Penggunaan Sistem Perizinan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sulit	0	0.00
2	Sulit	0	0.00
3	Cukup Sulit	14	1.34
4	Mudah	1027	98.66
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Penggunaan Sistem Perizinan Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Mudah” sebesar 98.66%, kemudian “Cukup Sulit” 1.34%, “Sulit” 0.00% dan “Sangat Sulit” 0.00%. Persepsi “Sulit”, “Cukup Sulit” dan “Sangat Sulit” terhadap Penggunaan Sistem Perizinan Dalam Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Pelanggan/

Responden sudah mengetahui informasi terkait terhadap penggunaan sistem perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## PENGUNAAN SISTEM PERIZINAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 10. Diagram Penggunaan Sistem Perizinan

### 4.5 Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Tabel 13. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

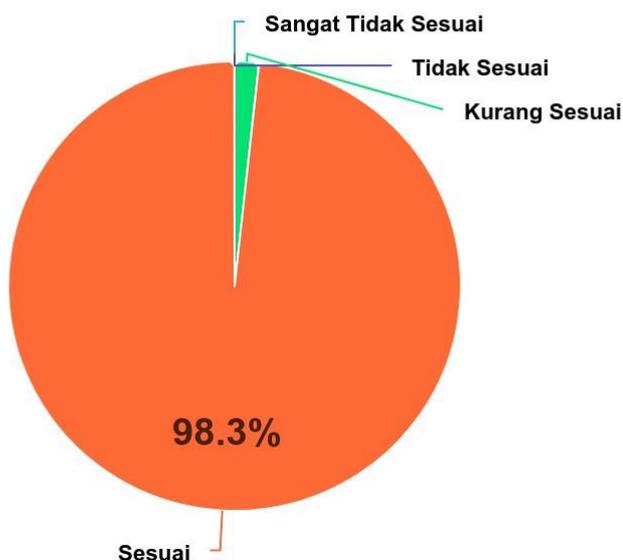
Persepsi		Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Sesuai	0	0.00
2	Tidak Sesuai	0	0.00
3	Kurang Sesuai	18	1.73
4	Sesuai	1023	98.27
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Sesuai” sebesar 98.27%, kemudian “Kurang Sesuai” 1.73%, “Tidak Sesuai” 0.00% dan “Sangat Tidak Sesuai” 0.00%. Persepsi “Kurang Sesuai”, “Tidak Sesuai” dan “Sangat

Tidak Sesuai” terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Responden menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Provinsi Riau sudah terlayani dengan baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## KESESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 11. Diagram Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

### 4.6 Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 14. Persepsi Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Nilai	Persepsi Kualitas	Kemampuan Petugas Pelayanan	
		Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Mampu	0	0.00
2	Tidak Mampu	0	0.00
3	Kurang Mampu	28	2.69
4	Mampu	1013	97.31
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Mampu” sebesar 97.31%, kemudian “Kurang Mampu” 2.69%, “Tidak Mampu” 0.00% dan “Sangat Tidak Mampu” 0.00%. Persepsi “Kurang Mampu”, “Tidak Mampu” dan “Sangat Tidak Mampu” terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan

responden merasa dalam memberikan informasi terkait syarat perizinan dan non perizinan petugas sudah menguasai masalah persyaratan sehingga responden merasa puas. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 12. Diagram Kemampuan Petugas Pelayanan

### 4.7 Etika Petugas Dalam Pelayanan

Tabel 15. Persepsi Responden terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Etika Petugas Dalam Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Ramah/Sangat Tidak Sopan	0	0.00
2	Tidak Ramah/Tidak Sopan	0	0.00
3	Kurang Ramah/Kurang Sopan	18	1.73
4	Ramah/Sopan	1023	98.27
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Ramah/Sopan” sebesar 98.27%, kemudian “Kurang Ramah/Kurang Sopan” 1.73%, “Tidak Ramah/Tidak Sopan” 0.00% dan “Sangat Tidak Ramah/Sangat Tidak Sopan” 0.00%. Persepsi

“Kurang Ramah/Kurang Sopan”, “Tidak Ramah/Tidak Sopan” dan “Sangat Tidak Ramah/Sangat Tidak Sopan” terhadap Etika Petugas Dalam Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Responden merasa terlayani dengan baik oleh petugas, pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

### ETIKA PETUGAS DALAM PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 13. Diagram Etika Petugas Dalam Pelayanan

#### 4.8 Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Persepsi Responden terhadap Sarana Dan Prasarana pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Sarana Dan Prasarana	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	0	0.00
2	Tidak Baik	0	0.00
3	Kurang Baik	26	2.50
4	Baik	1015	97.50
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Sarana Dan Prasarana, terbanyak adalah pada pernyataan “Baik” sebesar 97.50%, kemudian “Kurang Baik” 2.50%, “Tidak Baik” 0.00% dan “Sangat Tidak Baik” 0.00%. Persepsi

“Kurang Baik”, “Tidak Baik” dan “Sangat Tidak Baik” terhadap Sarana Dan Prasarana sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Responden merasa Sarana dan Prasarana sudah memadai. Untuk jelasnya dapat lihat chart dibawah ini.



Gambar 14. Diagram Sarana Dan Prasarana

#### 4.9 Proses Penanganan Pengaduan

Tabel 17. Persepsi Responden terhadap Proses Penanganan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Proses Penanganan Pengaduan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Tersedia	0	0.00
2	Kurang	0	0.00
3	Cukup	22	2.11
4	Tersedia	1019	97.89
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Proses Penanganan Pengaduan, terbanyak adalah pada pernyataan “Tersedia” sebesar 97.89%, kemudian “Cukup” 2.11%, “Kurang” 0.00% dan “Tidak Tersedia” 0.00%. Persepsi “Cukup”, “Kurang” dan “Tidak Tersedia” terhadap Proses Penanganan

Pengaduan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Responden merasa puas terhadap penjelasan yang diberikan petugas. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

## PROSES PENANGANAN PENGADUAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 15. Diagram Proses Penanganan Pengaduan

### 4.10 Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Tabel 18. Persepsi Responden terhadap Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0.00
2	Cukup Mahal	0	0.00
3	Mahal	19	1.83
4	Tanpa Biaya/Gratis	1022	98.17
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Tanpa Biaya/Gratis” sebesar 98.17%, kemudian “Mahal” 1.83%, “Cukup Mahal” 0.00% dan “Sangat Mahal” 0.00%. Persepsi “Mahal”, “Cukup Mahal” dan “Sangat Mahal” terhadap Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan sudah tidak ditemui lagi dikarenakan Pelanggan/ Responden sudah mengetahui informasi terkait terhadap kewajaran biaya/tarif dalam

pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau adalah Rp.0 (nol rupiah). Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini..

## KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 16. Diagram Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan

### 4.11 Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan

Tabel 19. Persepsi Responden terhadap Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Persepsi		Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan	
Nilai	Kualitas	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Adil	0	0.00
2	Tidak Adil	0	0.00
3	Kurang Adil	14	1.34
4	Adil	1027	98.66
Jumlah		1041	100

Dari data Responden yang memberikan persepsi terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan, terbanyak adalah pada pernyataan “Adil” sebesar 98.66%, kemudian “Kurang Adil” 1.34%, “Tidak Adil” 0.00% dan “Sangat Tidak Adil” 0.00%. Persepsi “Kurang Adil”, “Tidak Adil” dan “Sangat Tidak Adil” terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan sudah tidak ditemui lagi

dikarenakan Responden menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Provinsi Riau sudah terlayani dengan adil dan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Untuk jelasnya dapat dilihat chart dibawah ini.

### KEADILAN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Highcharts.com

Gambar 17. Diagram Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan

**BAB V**  
**PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**5.1 Indeks Per Unsur Pelayanan**

Untuk mengetahui hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 20. 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

Tabel 21. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang Unit Pelayanan

Uraian	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	3.98	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur Pelayanan	3.98	A	SANGAT BAIK
U3	Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.98	A	SANGAT BAIK
U4	Penggunaan Sistem Perizinan	3.99	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	3.98	A	SANGAT BAIK
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.97	A	SANGAT BAIK
U7	Etika Petugas Dalam Pelayanan	3.98	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana Dan Prasarana	3.98	A	SANGAT BAIK

U9	Proses Penanganan Pengaduan	3.98	A	SANGAT BAIK
U10	Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan	3.98	A	SANGAT BAIK
U11	Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan	3.99	A	SANGAT BAIK

## 5.2 Nilai Indeks Unit Pelayanan

Nilai Indeks Unit Pelayanan :

Detail perhitungan :  $(3.98 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.99 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.97 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.98 \times 0.09) + (3.99 \times 0.09) = 3.98$

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.  $3.98 \times 25 = 99.500$
3. Mutu Pelayanan adalah "A"
4. Kinerja Pelayanan adalah "SANGAT BAIK"

## 5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perbulan

1. Nilai IKM Bulan Febuari Tahun 2023 = 99. 500

2. Nilai IKM Bulan Januari Tahun 2023 = 99.750

## Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-Unsur Bulan Januari Tahun 2023 dan Bulan Februari Tahun 2023

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Bulan Februari Tahun 2023



Gambar 20. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Perbandingan

Tabel 22. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-Unsur Bulan Febuari Tahun 2023 dan Bulan Febuari Tahun 2023

Uraian Nilai rata- rata unsur pelayanan	Unsur Pelayanan Mutu Pelayanan	Bulan Januari Tahun 2023		Bulan Februari Tahun 2023	
		Nilai rata- rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan		
U1	Kejelasan Kesesuaian Persyaratan	3.99	A	3.98	A
U2	Prosedur Pelayanan	4.00	A	3.98	A
U3	Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.99	A	3.98	A
U4	Penggunaan Sistem Perizinan	3.99	A	3.99	A
U5	Kesesuaian Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	3.99	A	3.98	A

Uraian Nilai rata- rata unsur pelayanan	Unsur Pelayanan Mutu Pelayanan	Bulan Januari Tahun 2023		Bulan Februari Tahun 2023	
		Nilai rata- rata unsur pelayanan	Mutu Pelayanan		
U6	<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>	<b>3.99</b>	<b>A</b>	<b>3.97</b>	<b>A</b>
U7	<b>Etika Petugas Dalam Pelayanan</b>	<b>3.99</b>	<b>A</b>	<b>3.98</b>	<b>A</b>
U8	<b>Sarana Dan Prasarana</b>	<b>4.00</b>	<b>A</b>	<b>3.98</b>	<b>A</b>
U9	<b>Proses Penanganan Pengaduan</b>	<b>3.99</b>	<b>A</b>	<b>3.98</b>	<b>A</b>
U10	<b>Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan</b>	<b>4.00</b>	<b>A</b>	<b>3.98</b>	<b>A</b>
U11	<b>Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan</b>	<b>3.99</b>	<b>A</b>	<b>3.99</b>	<b>A</b>

## **BAB VI**

### **EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM**

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

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan perizinan kepada Gubernur Provinsi Riau, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
3. Mekanisme pelaporan dan hasil penilaian berupa Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan mengacu kepada peraturan Perundang–Undangan yang berlaku.
4. Pengujian kualitas data yang berupa 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 untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
5. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan administrasi perizinan, rencana dan tindak lanjutnya dapat dipublikasikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
6. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui tingkat perubahan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
7. Petunjuk pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun

tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

8. 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 meskipun dalam suasana Adapatasi Kebiasaan Baru tetap melaksanakan pelayanan kepada masyarakat berupa pemberian legalitas perizinan maupun non perizinan ;
2. Hasil pengolahan penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan 'A'. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau pada Bulan Febuari Tahun 2023 dengan nilai SKM = 99.500;
3. Hasil perhitungan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau termasuk dalam kategori "A";
4. 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 (IKM) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang mencapai kategori "Sangat Baik", maka disarankan :

1. Semua pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau khususnya petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan dan memenuhi komponen pelayanan yang dinilai belum memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa pelayanan;
2. Perlu dilakukan pemantauan dan pengendalian pelayanan secara terus menerus secara internal sehingga peningkatan mutu pelayanan dapat diketahui untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan hingga keluhan masyarakat dapat diminimalisir dan diantisipasi;

3. Mengoptimalkan sarana dan media yang ada untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau;
4. Perlu dilakukan evaluasi minimal 3 (tiga) bulan sekali terhadap hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga dapat diketahui kekuatan dan kendala-kendala yang dihadapi di masing-masing unit pelayanan, hasil evaluasi hendaknya segera ditindaklanjuti dan menjadi komitmen bersama dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan.