



DPMPTSP

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Siak

REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN - III (BULAN JULI S/D SEPTEMBER)
TAHUN 2025



**MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SIAK**

مل فلبان فبلك كيو فاتين سياك



www.dpmptsp.siakkab.go.id



dpmptsp@siakkab.go.id



Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kelurahan Sei Mempura Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Prov. Riau



DPMPTSP Kabupaten Siak



DPMPTSP Kabupaten Siak



0823 8231 9831



0764 - 8001035

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dapat dilaksanakan.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Siak selaku unsur Pembina pelayanan publik untuk lakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider).

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Siak khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Buku Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Siak Sri Indrapura, 30 September 2025

**Plt.KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIAK**



Dr. TENGKU ABDUL WAHID, SH, MH

Pembina Tk.I

NIP. 19730614 200212 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	
2.1 Ruang Lingkup.....	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	6
2.2.1 Persiapan.....	7
2.2.2 Pengumpulan Data.....	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	8
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	8
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan..	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	
4.1 Kesimpulan.....	12
4.2 Rekomendasi.....	12

Lampiran

Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas standar pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, pada tahun 2025 ini Tim survei dan pengolah data survei kepuasan masyarakat telah melakukan Pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui pengukuran survei kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Siak Nomor 2 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Berita Daerah Kabupaten Siak Tahun 2025 Nomor 2).

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- k. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- l. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- m. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan DPMPTSP sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

Target Tahunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Tahun 2025 sebesar 89,75 NRR, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Target Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

No.	Sasaran Renstra	Indikator Sasaran	Target Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun				
			2022	2023	2024	2025	2026
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
1.	Meningkatnya kepuasan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan	Survei Kepuasan Masyarakat	89,15 NRR	89,25 NRR	89,50 NRR	89,75 NRR	90,00 NRR

BAB II
METODOLOGI
PENGUKURAN

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pelaksanaan kegiatannya Survei Kepuasan Masyarakat berlangsung pada Tahun 2025 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus lima puluh) kuesioner kepada Responden pelanggan namun pengisian hanya dilakukan sebanyak 150 kuesioner pada unit pelayanan terpadu satu pintu meliputi :

1. Bidang Pelayanan loket 1 (satu) 25 orang
2. Bidang Pelayanan loket 2 (dua) 26 orang
3. Bidang Pelayanan loket 3 (tiga) 28 orang
4. Bidang Pelayanan loket 4 (empat) 21 orang
5. Bidang Pelayanan loket 5 (lima) 24 orang
6. Bidang Pelayanan loket 6 (enam) 26 orang
6. Informasi dan Pengaduan

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (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 tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

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

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 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 150 (Seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Juli sampai dengan minggu terakhir bulan September tahun 2025.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk 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 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 survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III
HASIL
PENGUKURAN

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat : 90.91** dengan angka indeks sebesar 88,31 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat – 88,31 - 100.00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 2
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur SKM	NRR	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,65	81,05
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	80,60
3.	Waktu Penyelesaian	3,61	80,31
4.	Biaya/Tarif	3,67	81,49
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	80,90
6.	Kompetensi Pelaksana	3,65	81,05
7.	Perilaku Pelaksana	3,64	80,90
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	80,60
9.	Sarana dan Prasarana	3,65	81,20

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval Survei Kepuasan Masyarakat 3,67 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (rata-rata 3,67), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian (rata-rata 3,61). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya/Tarif sedangkan pada unsur Waktu Penyelesaian memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Nilai Rata-Rata unsur sudah lebih dari 3,532 (rata-rata 3,5324) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak pada umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,5324 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,5324 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke- 9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Waktu Penyelesaian (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,61). Selain itu ada 3 (Tiga) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 6 (enam) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Waktu Penyelesaian (NRR 3,61)
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,63)
- c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (NRR 3,63)

BAB IV
KESIMPULAN DAN
REKOMENDASI

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31– 100,00. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **90,91**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif (rata-rata 3,67) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Waktu Penyelesaian (rata-rata 3,61).
- c. Dari 9 unsur pelayanan ditemukan NRR rata-rata (3,532). Hal ini terbukti pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sudah sangat baik.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal pelayanan serta prosedur pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- e. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

- f. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Target Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No	Target SKM TRW I	Target SKM TRW II	Target SKM TRW III	Target SKM TRW IV
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	89,35 NRR	89,45 NRR	89,65 NRR	89,75 NRR

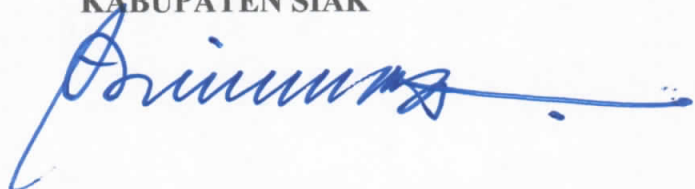
Berdasarkan Rekapitulasi yang dilakukan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak terhitung Tanggal 1 Juli s/d 30 September 2025 maka diperoleh Realisasi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Realisasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No.	Unsur SKM	Realisasi SKM Tahun 2025				Keterangan
		TRW I	TRW II	TRW III	TRW IV	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1.	Persyaratan	3,63	3,63	3,65		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,61	3,61	3,63		
3.	Waktu Penyelesaian	3,63	3,63	3,61		
4.	Biaya/Tarif	3,67	3,67	3,67		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,63	3,63	3,64		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,63	3,63	3,65		
7.	Perilaku Pelaksana	3,66	3,66	3,64		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	3,63	3,63		
9.	Sarana dan Prasarana	3,66	3,66	3,65		
Nilai IKM Unit Pelayanan		90,89	90,89	90,91		

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa Realisasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III Tahun 2025 sebesar 90,91 NRR, angka ini mengalami peningkatan dari target Triwulan III Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025 sebesar 89,65 NRR atau terjadi kenaikan **1,26%** dari Target dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak berada dalam mutu Pelayanan A dengan kategori **Sangat Baik**.

Siak Sri Indrapura, 1 Oktober 2025
**Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN SIAK**



Dr. TENGKU ABDUL WAHID, SH, MH
 Pembina Tk.I
 NIP. 19730614 200212 1 004

**PENGOLAHAN SKM
PER UNSUR
PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
144	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	547	544	542	550	546	547	546	544	548	
NRR / Unsur	3.65	3.63	3.61	3.67	3.64	3.65	3.64	3.63	3.65	
NRR tertbg/ unsur	0.40	0.40	0.40	0.41	0.40	0.40	0.40	0.40	0.41	*) 3.64
IKM Unit pelayanan										***) 90.91

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90.91

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.65
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.63
U3	Waktu Penyelesaian	3.61
U4	Biaya/tarif	3.67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.64
U6	Kompetensi pelaksana	3.65
U7	Perilaku Pelaksana	3.64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63
U9	Sarana dan Prasarana	3.65