LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **3**
PENGUMPULAN DATA SKM **3**
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III **6**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 10
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **13**
1. Aplikasi SKM "SIKAPUR SIRIH" 13
2. Kuesioner Secara Elektronik 21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

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 Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Tahun 2025 menggunakan 2 (dua) Aplikasi yaitu Aplikasi Online dengan nama **"SEKAPUR SIRIH"** (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) dan **Kuesioner Elektronik Google Form.** Aplikasi **"SEKAPUR SIRIH"** digunakan pada bulan Januari hingga Juni 2025. Namun dikarenakan aplkasin tersebut mengalami kendala yang sulit untuk di perbaiki, maka sejak Juli 2025 **Kuesioner Elektronik Google Form** dipakai untuk menggantikannya. Aplikasi diisi tanpa wawancara tatap muka. Data dikumpulkan oleh anggota pelaksana. Kerja pelaksana akan diawasi oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sebagai penanggungjawab. Ketua pelaksana akan mengecek kerja anggota pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh surveior, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan SKM yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi yang disediakan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat dilakukan dengan online. Sedangkan pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi online

"SEKAPUR SIRIH" (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) maupun Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap bulan dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pekan I	5
2.	Pengumpulan Data	Pekan I-IV	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pekan IV	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pekan I bulan berikutnya	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 518 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

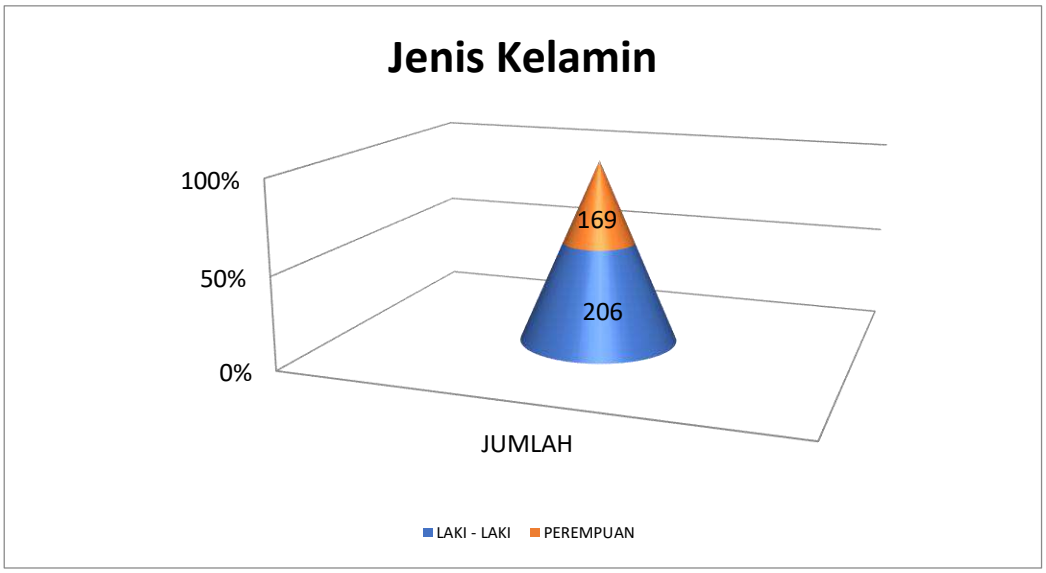
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 375 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

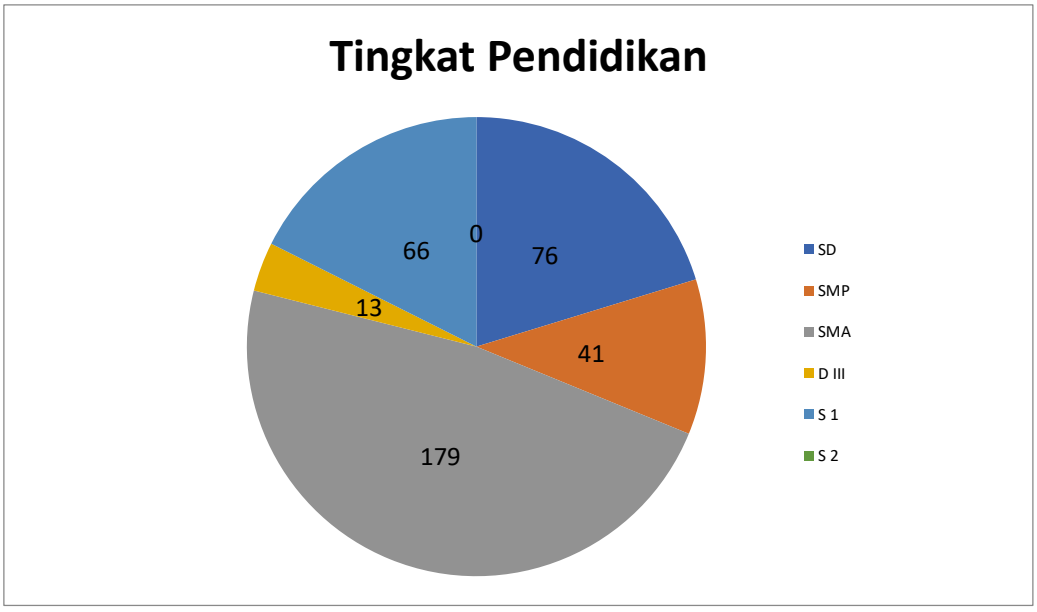
Jenis Kelamain	**Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan**												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Laki-laki	19	15	17	15	15	14	28	9	31	12	11	20	206
Perempuan	14	19	12	12	21	11	20	12	16	8	12	12	169
Jumlah	**33**	**34**	**29**	**27**	**36**	**25**	**48**	**21**	**47**	**20**	**23**	**32**	**375**
Triwulan	**96**			**88**			**116**			**75**			
Semester	**184**						**191**						

❖ Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025



Jenis Pendidikan	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SD	9	7	8	8	12	6	9	2	9	4	1	1	76
SMP	4	4	5	1	4	4	2	3	7	0	4	3	41
SMA	12	18	14	15	14	12	20	10	18	13	11	22	179
D 3	0	1	0	0	2	1	1	1	3	0	3	1	13
S 1	8	4	2	3	4	2	16	5	10	3	4	5	66
S 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	**33**	**34**	**29**	**27**	**36**	**25**	**48**	**21**	**47**	**20**	**23**	**32**	**375**
Triwulan	**96**			**88**			**116**			**75**			
Semester	**184**						**191**						

❖ Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2025



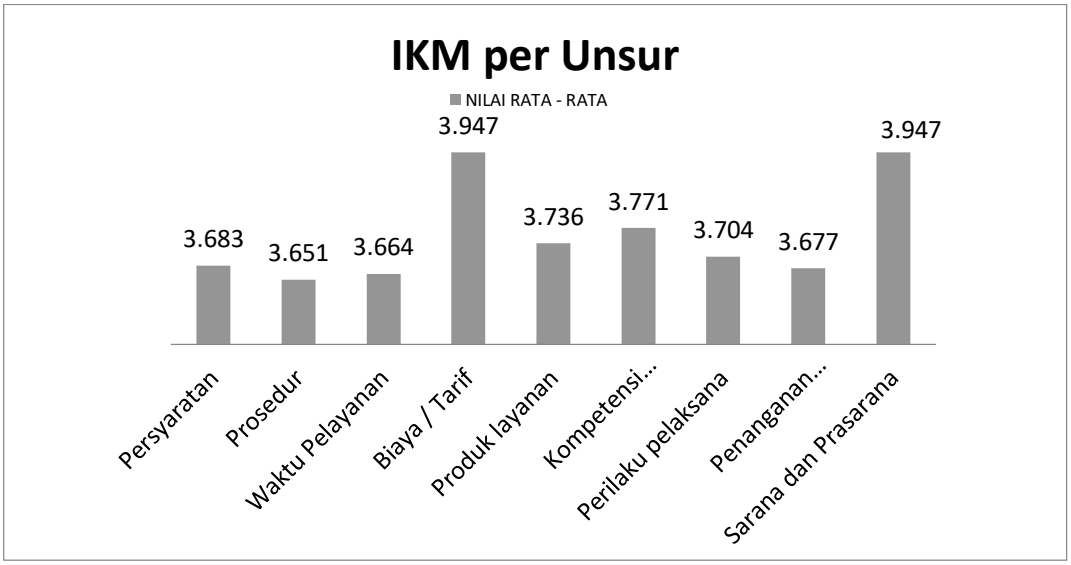
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan melalui aplikasi **"SEKAPUR SIRIH"** (Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih) dan **Kuesioner Elektronik Google Form**. Hasil yang diperoleh di Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jumlah nilai per unsur	1381	1369	1374	1480	1401	1414	1389	1379	1480		
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.683	3.651	3.664	3.947	3.736	3.771	3.704	3.677	3.947		
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.409	0.405	0.407	0.438	0.415	0.419	0.411	0.408	0.438	3.749	
IKM Unit Pelayanan									**93.74**	**A**	**SANGAT BAIK**

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata SKM Per Unsur Tahun 2025



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data di Tahun 2025, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah per unsur layanan terletak pada U2 (Prosedur) dengan nilai 3,65 dan U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai 3,66 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan U4 (Biaya / Tarif) dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing – masing nilai 3,94 merupakan nilai tertinggi di Tahun 2025.

Berdasarkan hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2025, diperoleh nilai unsur yang terendah dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Unsur Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, belum sesuai yang diharapkan oleh penerima layanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun masih banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan, dan permasalahan jaringan internet yang menjadi kendala pada jam sibuk.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

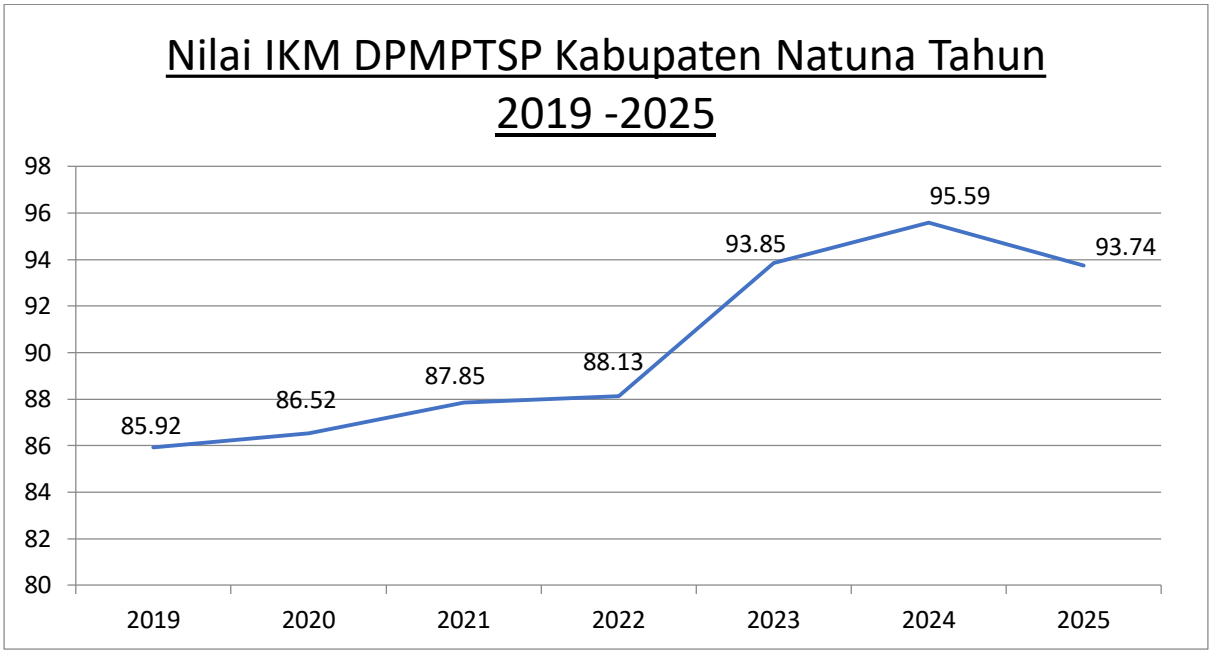
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Prosedur**	Melaksanakan Pembinaan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait Pelaksanaan Pelayanan berpedoman kepada system, mekanisme dan prosedur yang berlaku	√	√	√	√	**Kepala Dinas**
2	**Waktu Pelayanan**	Melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan ssesuai dengan Standar Pelayanan	√	√	√	√	**Tim Pelayanan**

Ket : TW adalah TW tahun berikutnya (2026).

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna. Namun di Tahun 2025, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sedikit mengalami penurunan. Pada 2024 memperoleh nilai 95,59 turun menjadi menjadi 93,74 di 2025.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan tugas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna selama Tahun 2025, telah dilakukan penilaian eksternal melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana hasil yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai 93,74.
- Secara keseluruhan nilai per unsur sudah sangat baik, dari 9 unsur tersebut masih ada dua unsur yang rendah yaitu :
  1. Unsur Prosedur dengan nilai 3,65
  2. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,66
- Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dilihat dari hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) 2025 sudah sangat baik, tetapi untuk menuju ke Pelayanan Prima maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna masih perlu melakukan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan perubahan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Natuna, 09 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

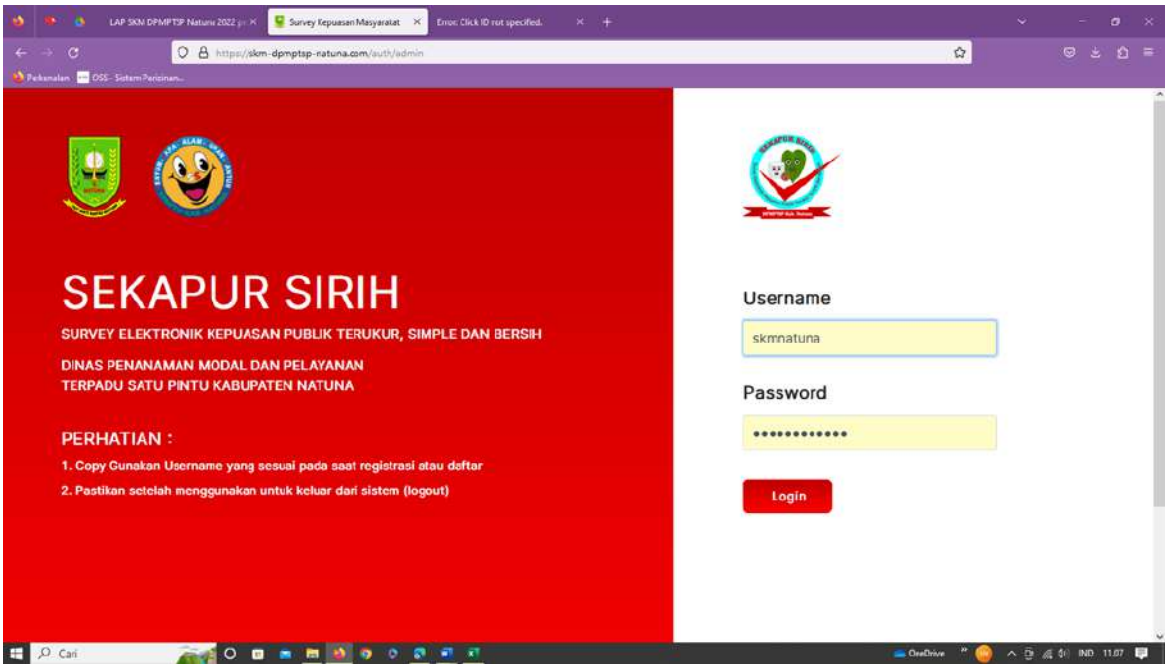
Balai Sertifikasi Elektronik

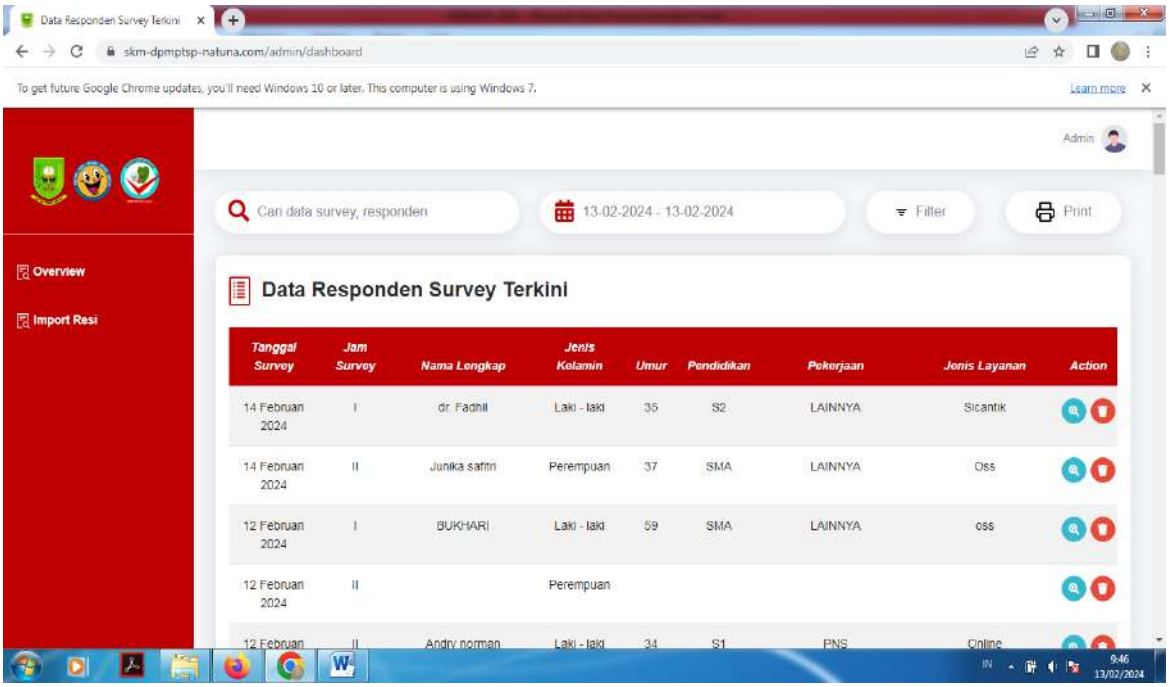
Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

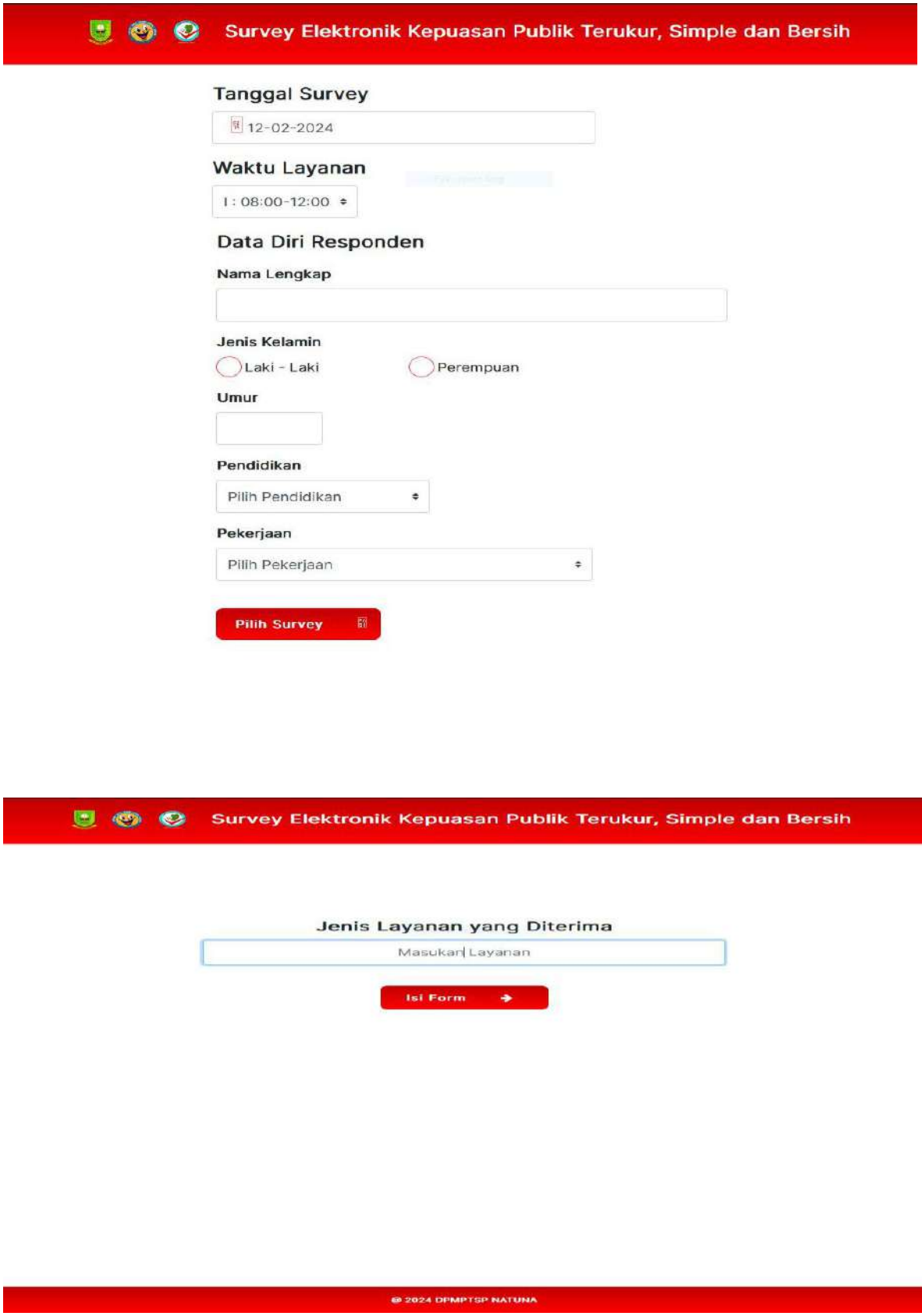
LAMPIRAN-LAMPIRAN

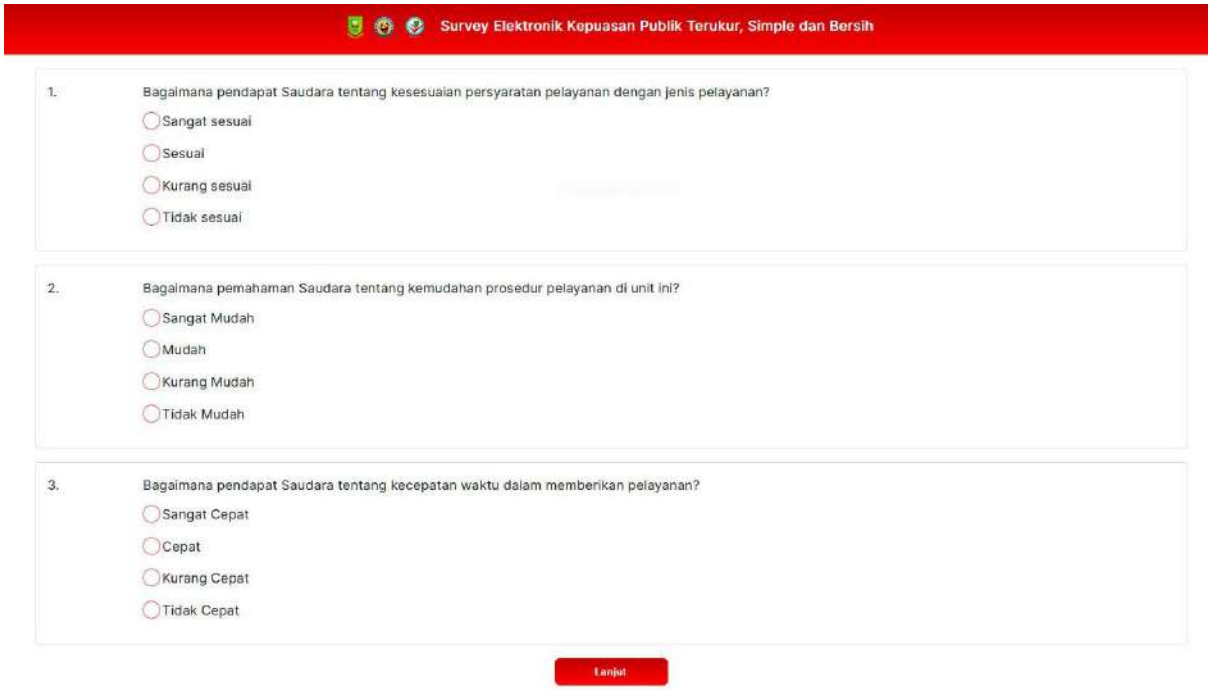
1. APLIKASI SKM "SEKAPUR SIRIH"

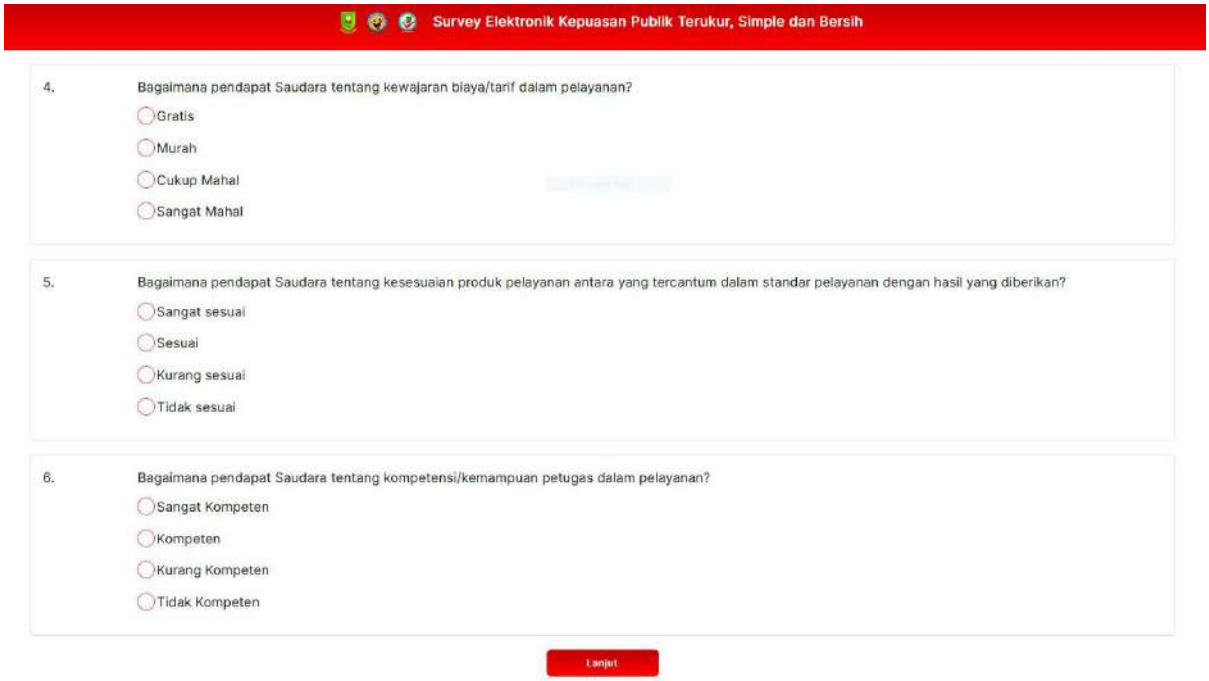


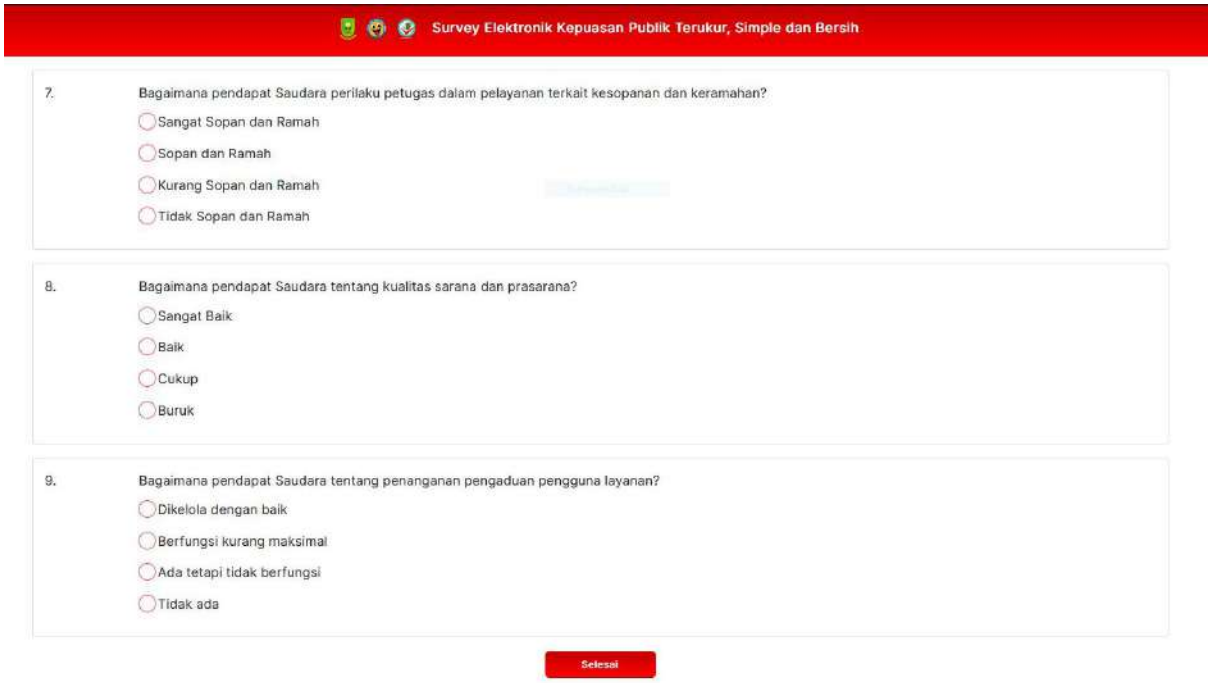


2. KUESIONER ELEKTRONIK




Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?
Sangat sesuai
Sesuai
Kurang sesuai
Tidak sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
Sangat Mudah
Mudah
Kurang Mudah
Tidak Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
Sangat Cepat
Cepat
Kurang Cepat
Tidak Cepat
Lanjut


Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
Gratis
Murah
Cukup Mahal
Sangat Mahal
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
Sangat sesuai
Sesuai
Kurang sesuai
Tidak sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
Sangat Kompeten
Kompeten
Kurang Kompeten
Tidak Kompeten
Lanjut


Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih
7.
Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
Sangat Sopan dan Ramah
Sopan dan Ramah
Kurang Sopan dan Ramah
Tidak Sopan dan Ramah
8.
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
Sangat Baik
Baik
Cukup
Buruk
9.
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
Dikelola dengan baik
Berfungsi kurang maksimal
Ada tetapi tidak berfungsi
Tidak ada
Selesai


Survey Elektronik Kepuasan Publik Terukur, Simple dan Bersih
Terima kasih sudah mengisi Survey kami
Survey anda membangun DPMPTSP
Kabupaten Natuna menjadi lebih baik
Kembali
@ 2024 DPMPTSP NATUNA

LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK

III. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(isi pilihan jawaban yang sesuai untuk Bapak/Ibu sebagai masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	○	○	○	○	Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	○	○	○	○	Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Sangat mahal	○	○	○	○	Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaiama pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak kompeten/mampu	○	○	○	○	Sangat kompeten/mampu

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dalam kesopanan dan keramahan? *

	1	2	3	4	
Kurang sopan dan ramah	○	○	○	○	Sangat sopan dan ramah

Bagaiana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	○	○	○	○	Dikelola dengan baik

Kembali | Kirim | Kosongkan formulir

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

PENILAIAN ANDA SANGAT PENTING UNTUK KAMI!



Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengisi survei berikut :

- ✅ **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**
- ✅ **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**
- ✅ **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

📱 **Scan/pindai QR Code** atau gunakan link di bawah ini untuk mengisi survei secara daring.

https://tinyurl.com/228n52ev

Partisipasi Anda sangat berarti bagi kemajuan pelayanan kami. Terima Kasih!

dpmptsp.natunakab.go.id @dpmptspnatuna 0812 5600 1969 (Pelayanan & Pengaduan) | 0822 8938 6508 (LKPM)












MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN NATUNA












MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN NATUNA

LAMPIRAN DATA RESPONDEN

DATA RESPONDEN

Periode Survei : 02 Januari 2025 s/d 31 Desember 2025

NO	NAMA	JK	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	HP
1	2	3	4	5	6	7
	JANUARI 2025	DATA RESPONDEN DI APLIKASI SIKAPUR SIRIH				
	FEBRUARI 2025					
	MARET 2025					
	APRIL 2025					
	MEI 2025					
	JUNI 2025					
JULI 2025						
1	Kasno Sogumi	L	56	S1	WIRAUSAHA	82389538189
2	Palufi Choroa	P	35	SLTA	SWASTA	82255240000
3	Anim Mika Jaya	P	31	SLTA	LAINNYA	81364984270
4	Sabani	L	63	SLTA	SWASTA	81364735045
5	Asun	L	31	SLTA	WIRAUSAHA	82268528840
6	Anto	L	41	SLTA	WIRAUSAHA	82375557575
7	Sukarni	P	44	SLTA	WIRAUSAHA	81376142084
8	Lukman Norhakim	L	31	SLTP	LAINNYA	81218131112
9	Rahayu	P	21	S1	LAINNYA	88708297644
10	Ica Bella	P	22	S1	LAINNYA	82261637953
11	Vivi Agustina	P	20	SLTA	LAINNYA	82268017218
12	Nelly Rukmana	P	21	SLTA	LAINNYA	81374888020
13	Wulandari	P	20	SLTA	LAINNYA	82260422833
14	Jarinah	P	20	SLTA	LAINNYA	82283455158
15	Dwi Angga Permana	L	31	SLTA	LAINNYA	81374704610
16	Mardiana	P	22	SLTA	LAINNYA	82169241542
17	Hernani	P	21	SLTA	LAINNYA	81378980509
18	Emilia	P	20	SLTA	LAINNYA	82211964025
19	Nurrohimah Susma	P	21	SLTA	LAINNYA	82288265772
20	Rahayu	P	22	SLTA	LAINNYA	87890558483
21	Sindi Utari nur Rizki	P	20	S1	LAINNYA	82288228819
22	Raja Ghiska	P	20	SLTA	LAINNYA	82210093509
23	Siswandi	L	22	SLTA	LAINNYA	82287522418
24	Septi Rizka Nengsih	P	20	SLTA	LAINNYA	82268557929
25	Khusnul Khotimah	P	29	SLTA	LAINNYA	8.22702E+11
26	Sudirman	L	42	SD	WIRAUSAHA	82386794764
27	Gunawan	L	24	S1	LAINNYA	81281744891
28	Muhammad Irfan Kurniawan	L	20	SLTA	LAINNYA	82289025241
29	Lukman Nulhakim	L	22	SLTA	LAINNYA	88270955892
30	Ida parida	P	52.	SD	WIRAUSAHA	0822 8758 7439.
31	marlinda wati	P	50	SLTA	WIRAUSAHA	82173768294
32	pia pramita tri wahyuni	P	28	SD	WIRAUSAHA	85169147838
33	Rusli	L	45	SD	WIRAUSAHA	82286829433
34	Amri	P	57	SD	WIRAUSAHA	81378488126

35	Ronald fernandus situmorang	L	42	SLTA	WIRAUSAHA	81364588973
36	Tio Valentin Sitompul	P	28	S1	LAINNYA	85182065269
37	Padillah	L	32	SLTA	LAINNYA	87841001349
38	Yangyang	P	45	SD	WIRAUSAHA	81277565094
39	Hendrianto	L	40	SLTA	LAINNYA	81261194747
40	Yulanda	L	29	SLTA	LAINNYA	81374702937
41	Risa	P	24	SD	WIRAUSAHA	81775146916
42	Tamrin	L	42	S1	LAINNYA	85374295205
43	Putri Maulida	P	25	SLTA	SWASTA	81996566101
44	Amir Adiputra	L	52	D3	LAINNYA	81378479321
45	hendri	L	49	SLTP	WIRAUSAHA	82283379910
46	Rizki hidayat	L	24	SLTA	SWASTA	88242415408
47	SUSANTI	P	29	SLTA	SWASTA	85211004851
48	Elia miranti	P	21	SD	LAINNYA	81218197423
AGUSTUS 2025						
1	Sudaryani	P	49	S1	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	85272061644
2	Robi narman	L	27	SLTA	LAINNYA	85265500326
3	Shinta Yuliana	P	41	S1	LAINNYA	91364912793
4	Piola lolita	P	19	SLTA	LAINNYA	81281735428
5	Ahmad yani	L	46	SLTA	LAINNYA	82213330678
6	Andri suhardi	L	36	SLTA	WIRAUSAHA	81266004229
7	Andi rosiyanto	L	36	SLTA	WIRAUSAHA	82210992818
8	Herman	L	45	SLTA	SWASTA	87848884556
9	Della maysa putri	P	21	SLTA	LAINNYA	82283161646
10	Sarima purwasih	P	40	SD	WIRAUSAHA	88708265467
11	Januardi	L	43	D3	WIRAUSAHA	82174549226
12	Abdul Latif	L	54	SLTA	WIRAUSAHA	81995391999
13	Ratna sari	P	23	S1	LAINNYA	88708270357
14	Dani sarnia	P	31	S1	WIRAUSAHA	82289693866
15	Hadi saputra	L	42	SLTP	WIRAUSAHA	82387121412
16	Junanti	P	39	SLTA	WIRAUSAHA	82284280109
17	Reni marianingsih	P	43	SLTA	WIRAUSAHA	82110755474
18	Muhammad yani	L	38	SLTP	WIRAUSAHA	88270827957
19	Hanapi	L	51	SLTP	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	81277507980
20	Suhardi0	L	47	SD	WIRAUSAHA	82170202565
21	Tri Achmad Sofyan	L	58	S1	LAINNYA	8117204272
SEPTEMBER 2025						
1	Ani	P	55	SD	WIRAUSAHA	82386379464
2	Susilawati	P	30	SLTA	WIRAUSAHA	82170383030
3	Siswanto	L	35	SD	WIRAUSAHA	88271452671
4	Normala	P	53	SD	WIRAUSAHA	822851547
5	Ernida	P	45	SD	LAINNYA	82283938710
6	Norhayati	P	41	SLTA	LAINNYA	81372136057
7	Warijo	L	45	S1	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	82384862077
8	MARNO	L	45	SLTP	SWASTA	8.81028E+11
9	SUTARNO	L	55	SD	WIRAUSAHA	82170871895
10	RIA AGUSTINA	P	23	SLTA	WIRAUSAHA	85374404807

11	Vitri ARayani	P	24 tahun	S1	SWASTA	8126621933
12	Rozana	P	44	SD	WIRAUSAHA	87833830506
13	ALFIAN ISTAN HAKIM	L	31	S1	WIRAUSAHA	82259741909
14	HERLINA, A.Md	P	41	D3	LAINNYA	82288381629
15	Romianti	P	48	SLTP	WIRAUSAHA	82174067144
16	jarmi	P	25	SLTA	SWASTA	81270253125
17	Edi darmawaan	L	53 thn	S1	WIRAUSAHA	8126631123
18	Moyulitha Agustina	P	35 th	SLTA	SWASTA	82285119585
19	Irfan	L	49	S1	LAINNYA	81372900316
20	Johan	L	30	S1	SWASTA	82284152155
21	Nasarudi	L	55	SD	WIRAUSAHA	81270966766
22	Zakaria listo	L	39	SLTA	WIRAUSAHA	82286922481
23	Umiyati	P	65	SLTP	WIRAUSAHA	81372385979
24	Hemy triomarfita	P	48	SLTA	SWASTA	82285049991
25	Ekapri	P	45	SD	WIRAUSAHA	81293032785
26	narziah	P	22	SLTA	WIRAUSAHA	81365717608
27	Wahidaningsih	P	43	S1	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	82277898777
28	DAPITRA	L	26	SLTA	WIRAUSAHA	81377340023
29	Ipen yanto	L	41	S1	LAINNYA	81261930619
30	popy syahtika	P	31	SLTA	LAINNYA	8219631163
31	Nia anjalina	P	23	SLTA	LAINNYA	83285242886
32	Sy. Safna Sari Devi	P	22	SLTA	LAINNYA	81270822609
33	WIDYA SEPTINA PUTRI	P	22 Tahun	SLTA	WIRAUSAHA	88279032500
34	Okta nabilla	P	20	SLTA	WIRAUSAHA	82173270196
35	Nia anjalina	P	23	SLTA	LAINNYA	82285241886
36	Norlela	P	53	SD	WIRAUSAHA	85264766167
37	MERI GANDARIA	P	36	SLTP	WIRAUSAHA	82170356059
38	meriyanto	L	42	S1	SWASTA	85356442251
39	Farizal	L	28	S1	SWASTA	82285513286
40	ramlah	P	48	SLTA	WIRAUSAHA	82111397272
41	Riana	P	29	SLTA	LAINNYA	81371612902
42	Tri handayani	P	35	SLTP	LAINNYA	82174394638
43	Henri Munziri	L	48	SLTA	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	82289862163
44	Adha febriyanti	P	21	SLTP	LAINNYA	81361188421
45	Selpina	P	22	SLTP	LAINNYA	87890557534
46	Siti fatimah	P	25	D3	LAINNYA	85648396288
47	Aan Tediawan	L	57	D3	LAINNYA	81282028049
OKTOBER 2025						
1	Andi supian	L	40	SLTA	LAINNYA	85356991010
2	Nyanyuk yulianti	P	42 tahun	SLTA	LAINNYA	82287919522
3	Lukman Hakim	L	56	S1	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	81270098770
4	Dewi larasati	P	24	SLTA	LAINNYA	82171072055
5	Andi supian	L	40	SLTA	LAINNYA	85356991010
6	Siti khotijah	P	36	SLTA	LAINNYA	81276731872
7	Kartina siregar	P	49	SLTA	LAINNYA	82170818368
8	sukarno	L	60	SLTA	LAINNYA	81270425770
9	armidawati	P	41	SD	LAINNYA	812663073

10	Sasmiyanti	P	31	S1	LAINNYA	8121734633
11	Wases	L	44	SLTA	LAINNYA	85272750544
12	Marjoni	L	52	SD	WIRAUSAHA	82173217451
13	Jailani	L	62 Tahun	SD	WIRAUSAHA	81378601462
14	Zubaidah	P	45	SLTA	LAINNYA	82288595644
15	Devriadi	L	28 tahun	S1	LAINNYA	82391332203
16	Mulyana	L	40	SD	LAINNYA	85381607304
17	Hairil	L	21	SLTA	LAINNYA	81252855240
18	Hairul	L	21	SLTA	WIRAUSAHA	81252855240
19	Rio januarto	L	22 tahun	SLTA	WIRAUSAHA	81345496008
20	Feni nopia rupita	P	26	SLTA	LAINNYA	82283537342
NOVEMBER 2025						
1	Amalina Mumtazah	P	21	SLTA	LAINNYA	82283624667
2	Darmawan	L	41	S1	LAINNYA	81266468884
3	Nurlaili	P	16	SLTA	LAINNYA	83185757926
4	Sumaji	L	39	SLTA	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	82384041335
5	Muhammad yusup	L	43	SLTA	LAINNYA	82285276920
6	Alia miranti	P	20	SLTA	LAINNYA	81275951872
7	Pria	P	24	D3	LAINNYA	85142589238
8	Sumarni fitri	P	21 tahun	SLTA	LAINNYA	81367068716
9	Aantediawan	L	68	S1	SWASTA	81282028409
10	Habsah Agusnia	P	26	S1	LAINNYA	87817383785
11	Ridwansyah	L	26 tahun	SLTP	LAINNYA	87894360337
12	Jamal	L	43	SLTP	LAINNYA	85263798767
13	Sely aprianti	P	23	D3	LAINNYA	81290541529
14	Darman	L	40	SLTA	SWASTA	81267920007
15	Sony Hendriyadhi	L	31	S1	WIRAUSAHA	82220701006
16	Nurhayati	P	60	SLTA	WIRAUSAHA	81270773375
17	Rodiman	P	34	D3	SWASTA	81381262528
18	Fahrullazi	L	51	SLTP	SWASTA	82283755592
19	Sanusi	L	37	SLTA	SWASTA	82172573827
20	Seri tuti	P	54	SD	LAINNYA	81377328956
21	Angga saputra	L	20	SLTA	LAINNYA	82384658405
22	Hasbiah	P	42	SLTA	LAINNYA	85274164313
23	Latina	P	40	SLTP	LAINNYA	81267919996
DESEMBERI 2025						
1	Jamal	L	43	SLTP	SWASTA	85263798767
2	Dawarni	P	50	SLTP	LAINNYA	85272123877
3	Septianto	L	40	S1	LAINNYA	82286922261
4	Yuniar	P	62	D3	LAINNYA	81270724292
5	Sayed safiii	L	50	SLTA	SWASTA	82276295284
6	Agus Susanto	L	43	SD	LAINNYA	81274140700
7	Adhani gusnita	P	41	SLTA	LAINNYA	8.12611E+11
8	Junaidi Abdillah	L	48	S1	LAINNYA	81364447088
9	Riki Rinaldi	L	28	SLTA	SWASTA	81371510687
10	Sherin Fuad	P	38	SLTA	LAINNYA	81315516800
11	Mastauli Siallagan	P	47	SLTA	WIRAUSAHA	81262932849
12	Nur asiawati	P	38	SLTA	LAINNYA	82386072611
13	Selvi	P	35	SLTA	LAINNYA	85274167779
14	Devi triyana	P	42	SLTA	LAINNYA	82383897740

15	Arudin	L	53	SLTP	LAINNYA	82384164144
16	Heru wirwanda	L	35	S1	LAINNYA	81371614248
17	Andi Saputra Manurung	L	32	S1	SWASTA	8116230793
18	Musawir	L	42	SLTA	LAINNYA	82157949762
19	Sukri	L	42	SLTA	LAINNYA	82261643046
20	Ronaldo Agustinus s	L	27	SLTA	WIRAUSAHA	81374703404
21	Rifai	L	38	SLTA	SWASTA	81372319914
22	Toni	L	30	SLTA	LAINNYA	82124477742
23	Herman	L	32	SLTA	LAINNYA	81261003388
24	Saddam husin	L	38	SLTA	LAINNYA	82285257251
25	Sudirman	L	48	SLTA	SWASTA	81270094456
26	Zulkarnain	L	45	SLTA	SWASTA	82286922191
27	Siswandi	L	26	SLTA	LAINNYA	81290455343
28	Wulanita	P	41	S1	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	81270186462
29	Wulanita Ramdhania	P	54	SLTA	SWASTA	82293039862
30	Agus	P	43	SLTA	SWASTA	81364082849
31	Herman	L	41	SLTA	SWASTA	81276128440
32	Yulis	P	45	SLTA	SWASTA	82169211499

Ranai, 09 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

UNIT KERJA : DPMPTSP Kabupaten Natuna

ALAMAT : Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng No. 083, Ranai, Provinsi Kepulauan Riau

Telpon : (0773)31034 E-mail : dpmptsp.natuna@gmail.com

Periode : Bulan Januari - Desember 2025

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Jumlah nilai per unsur Jan	116	117	120	130	115	116	114	118	132	33 Responden
Jumlah nilai per unsur Feb	116	117	115	135	120	119	117	117	136	34 Responden
Jumlah nilai per unsur Mar	104	96	97	116	104	107	95	96	111	29 Responden
Jumlah nilai per unsur Apr	96	90	96	111	104	103	95	76	108	27 Responden
Jumlah nilai per unsur Mei	125	127	127	140	127	129	127	131	143	36 Responden
Jumlah nilai per unsur Jun	88	87	86	104	91	96	91	91	100	25 Responden
Jumlah nilai per unsur Jul	185	186	188	188	187	188	190	188	189	48 Responden
Jumlah nilai per unsur Ags	81	83	83	84	84	84	83	83	84	21 Responden
Jumlah nilai per unsur Sept	177	180	179	186	179	181	187	186	185	47 Responden
Jumlah nilai per unsur Okt	75	73	74	78	74	74	77	77	77	20 Responden
Jumlah nilai per unsur Nov	92	88	85	87	92	91	90	90	92	23 Responden
Jumlah nilai per unsur Des	126	125	124	121	124	126	123	126	123	32 Responden
Total nilai perunsur Jan-Des	**1381**	**1369**	**1374**	**1480**	**1401**	**1414**	**1389**	**1379**	**1480**	**375** Responden
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.683	3.651	3.664	3.947	3.736	3.771	3.704	3.677	3.947	
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.409	0.405	0.407	0.438	0.415	0.419	0.411	0.408	0.438	3.749 *
IKM Unit Pelayanan									**93.74**	**A** **SANGAT BAIK** **

Keterangan

- U1 s/d U9 : Unsur - unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata - Rata
- IKM : Indek Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : Nilai Rata - Rata per unsur x 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3.683
U2	Prosedur	3.651
U3	Waktu Pelayanan	3.664
U4	Biaya / Tarif	3.947
U5	Produk layanan	3.736
U6	Kompetensi Pelaksana	3.771
U7	Perilaku pelaksana	3.704
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3.677
U9	Sarana dan Prasarana	3.947

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

		NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
A	(Sangat Baik)	: 3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00
B	(Baik)	: 3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	: 2,60 - 3,064	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	: 1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99

Ranai, 09 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA
BULAN JANUARI - DESEMBER 2025

NRR IKM Tertimbang	NILAI IKM
3.749	**93.74**

NAMA LAYANAN :				
RESPONDEN				
JUMLAH	:	375 orang		
JENIS KELAMIN	:	L 186 orang	P 189 orang	
PENDIDIKAN	:	SD	: 76 orang	
		SMP	: 41 orang	
		SMA	: 179 orang	
		DI/II/III	: 13 orang	
		D4	: 0 orang	
		SI	: 66 orang	
		S2	: 0 orang	
		S3	: 0 orang	
Periode Survei :	02 Januari 2025 s/d 31 Desember 2025			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Ranai, 09 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

UNIT KERJA : DPMPTSP Kabupaten Natuna

ALAMAT : Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng No. 083, Ranai, Provinsi Kepulauan Riau

Telpon : (0773)31034 E-mail : dpmptsp.natuna@gmail.com

Periode : Bulan Januari - Desember 2025

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Jumlah nilai per unsur	1381	1369	1374	1480	1401	1414	1389	1379	1480			
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.683	3.651	3.664	3.947	3.736	3.771	3.704	3.677	3.947			
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.409	0.405	0.407	0.438	0.415	0.419	0.411	0.408	0.438	3.749		*
IKM Unit Pelayanan									**93.74**	**A**	**SANGAT BAIK**	**

Keterangan

- U1 s/d U9 : Unsur - unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata - Rata
- IKM : Indek Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : Nilai Rata - Rata per unsur x 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3.683
U2	Prosedur	3.651
U3	Waktu Pelayanan	3.664
U4	Biaya / Tarif	3.947
U5	Produk layanan	3.736
U6	Kompetensi Pelaksana	3.771
U7	Perilaku pelaksana	3.704
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3.677
U9	Sarana dan Prasarana	3.947

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA
BULAN JANUARI - DESEMBER 2025

NILAI INTERVAL	NILAI IKM
3.749	**93.74**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : **375** Orang

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = **186** Orang

PEREMPUA = **189** Orang

PENDIDIKAN : SD = **76** Orang

SMP = **41** Orang

SMA = **179** Orang

D III = **13** Orang

S 1 = **66** Orang

S 2 = **0** Orang

S3 = **0** Orang

PERIODE SURVEI = 02 Januari 2025 s/d 31 Desember 2025

INDEKS PENILAIAN PELAYANAN

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

Ranai, 09 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

RATA-RATA NILAI IKM TAHUN 2025

URAIAN	BULAN																					
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
PERBULAN	3.590	89.83	3.530	88.32	3.510	87.80	3.610	90.20	3.590	89.83	3.580	89.40	3.906	97.65	3.959	98.98	3.873	96.83	3.768	94.21	3.895	97.37	3.878	96.952
TRIWULAN	3.550		88.690		3.593		89.820		3.902		97.560		3.584		96.350									
SEMESTER	3.570		89.230		3.883		97.080																	
SETAHUN	3.749		93.740																					

Ranai, 09 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Ditandatangani secara elektronik
AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.





LAPORAN

EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 063, Natuna, Kepulauan Riau 29711
Laman dpmptsp.natunakab.go.id, Pos-el dpmptsp@natunakab.go.id

LAPORAN
EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan public untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yaitu: persyaratan; system, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Untuk mengetahui sejauh mana hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2025, sebagaimana telah diamanatkan dalam Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
Hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

2. LANDASAN HUKUM.

Landasan hukum penyusunan Laporan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat meliputi:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.

4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
8) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9) Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
10) Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna.
11) Peraturan Bupati Natuna Nomor 81 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

3. MAKSUD DAN TUJUAN.

Maksud dan tujuan Evaluasi Hasil SKM adalah untuk mengidentifikasi area mana yang sudah baik dan area mana yang memerlukan perbaikan. Diharapkan hasil evaluasi ini dapat menghasilkan temuan yang spesifik sehingga dapat membuat kebijakan yang tepat untuk melakukan perubahan yang lebih baik.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN.

Kegiatan yang dilaksanakan dalam menyusun laporan evaluasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat yaitu mengumpul, mengolah, dan menganalisis data hasil SKM.

C. HASIL YANG DICAPAI.

Menurut kamus besar Indonesia evaluasi berarti penilaian, proses untuk menemukan nilai layanan informasi atau produk sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pengguna atau pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses. Dan secara umum evaluasi dapat diartikan juga suatu proses menilai, mengukur, mengoreksi dan perbaikan pada suatu kegiatan yang diselenggarakan dengan membandingkan proses rencana dan/atau capaian yang lalu dengan hasil yang dicapai saat ini.

Dari pengertian evaluasi tersebut maka hasil evaluasi SKM Tahun 2025 dapat kami sampaikan sebagai berikut:

1. **Rencana / Target Nilai IKM tahun 2025**.
   Berdasarkan Renstra dan IKU DPMPTSP Kabupaten Natuna Tahun 2025, maka Rencana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 adalah 3,533 IKM.

2. **Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025**.
   Nilai Per-Unsur SKM Tahun 2025 adalah sebagai berikut:
   1) Persyaratan (Unsur Satu / U1).

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratife.
Persyaratan merupakan representasi dari kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, nilai rata-rata U1 adalah 3,683 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Unsur Dua / U2).
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
Prosedur merupakan representasi dari kemudahan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, nilai rata-rata U2 adalah 3,651 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

3) Waktu Penyelesaian (Unsur Tiga / U3).
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
Waktu Penyelesaian merupakan representasi dari kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan sesuai dan/atau tidak melebihi dari waktu penyelesaian suatu jenis pelayanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, nilai rata-rata U3 adalah 3,664 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

4) Biaya/Tarif (Unsur Empat / U4).
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Biaya/Tarif merupakan representasi dari biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, nilai rata-rata U4 adalah 3,947 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Unsur Lima / U5).
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan / Produk Layanan merupakan representasi dari kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan kepada pengguna layanan, nilai rata-rata U5 adalah 3,736 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

6) Kompetensi Pelaksana (Unsur Enam / U6).
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
Kompetensi Pelaksana merupakan representasi dari kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna layanan, nilai rata-rata U6 adalah 3,771 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

7) Perilaku Pelaksana (Unsur Tujuh / U7).
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
Perilaku Pelaksana merupakan representasi dari perilaku petugas pelayanan dalam melayani penerima pelayanan, yang menjadi budaya pelayanan yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5S), nilai rata-rata U7 adalah 3,704 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Unsur Delapan / U8).
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan representasi dari penanganan pengaduan yang cepat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, nilai rata-rata U8 adalah 3,677 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

9) Sarana dan Prasarana (Unsur Sembilan / U9).
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).
Sarana dan Prasarana merupakan representasi dari kualitas fasilitas yang disediakan untuk pengguna layanan dalam proses penerbitan produk layanan, nilai rata-rata U9 adalah 3,947 dengan Mutu Pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur di atas, maka Mutu dan Nilai Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Natuna atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 adalah 3,749 dan/atau 93,74 (A / Sangat Baik).

Untuk lebih jelas hasil SKM Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Unsur	Nilai Per Unsur	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1.	Persyaratan (Unsur Satu / U1)	3,683		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Unsur Dua / U2).	3,651		
3.	Waktu Penyelesaian (Unsur Tiga / U3)	3,664		
4.	Biaya/Tarif (Unsur Empat / U4)	3,947		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Unsur Lima / U5).	3,736	3,749	93,74
6.	Kompetensi Pelaksana (Unsur Enam / U6)	3,771	A	A
7.	Perilaku Pelaksana (Unsur Tujuh / U7).	3,704	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Unsur Delapan / U8).	3,677		
9.	Sarana dan Prasarana (Unsur Sembilan / U9).	3,947		

3. **Perbandingan Nilai IKM**.

a. **Perbandingan Rencana/Target Tahun 2025 dengan Nilai IKM Tahun 2025**.

Perbandingan nilai IKM yang direncanakan/target tahun 2025 dengan nilai IKM Tahun 2025 meningkat sebesar 6,11% atau 0,216 indeks, yaitu dari rencana/target nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,533 indeks dibandingkan dengan nilai IKM Tahun 2025 sebesar 3,749 indeks.

Capaian nilai IKM Tahun 2025 dari rencana/target IKM Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Rencana / Target IKM Tahun 2025	Nilai IKM Tahun 2025	Selisih (+ / -)	Persentase	Persentase Meningkat(+) / Menurun(-)
1	2	3	4 = (3 – 2)	5 = (3 : 2) x 100	6=5-100
1	3,533	3,749	+ 0,216	106,11	+ 6,11

b. **Perbandingan IKM Tahun 2025 dengan IKM Tahun 2024**.

Perbandingan nilai IKM Tahun 2025 dengan nilai IKM Tahun 2024 menurun sebesar 1,86% atau 0,071 indeks, yaitu dari dari nilai IKM Tahun 2025 sebesar 3,749 indeks dibandingkan dengan nilai IKM Tahun 2024 sebesar 3,820 indeks.

Capaian nilai IKM Tahun 2025 dari nilai IKM Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Nilai IKM Tahun 2024	Nilai IKM Tahun 2025	Selisih (+ / -)	Persentase (%)	Persentase Meningkat(+) / Menurun(-)
1	2	3	4 = (3 – 2)	5 = (3 : 2) x 100	6=5-100
1	3,820	3,749	-0,071	98,14	-1,86

Perbandingan nilai per unsur SKM Tahun 2025 dengan nilai per unsur SKM Tahun 2024 yaitu seluruh unsur mengalami penurunan:

1. Unsur (U1) Persyaratan; mengalami penurunan sebesar -0,117 indeks atau -4,59% dari nilai 3,860 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,683 IKM Tahun 2025.
2. Unsur (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; mengalami penurunan sebesar -0,149 indeks atau -3,92% dari nilai 3,800 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,651 IKM Tahun 2025.
3. Unsur (U3) Waktu Penyelesaian; mengalami penurunan sebesar -0,166 indeks atau -4,33% dari nilai 3,830 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,664 IKM Tahun 2025.
4. Unsur (U4) Biaya / Tarif; mengalami penurunan sebesar -0,023 indeks atau -0,58% dari nilai 3,970 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,947 IKM Tahun 2025.

5. Unsur (U5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan; mengalami penurunan sebesar -0,064 indeks atau -1,68% dari nilai 3,800 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,736 IKM Tahun 2025.
6. Unsur (U6) Kompetensi Pelaksana; mengalami penurunan sebesar -0,039 indeks atau -1,02% dari nilai 3,810 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,771 IKM Tahun 2025.
7. Unsur (U7) Perilaku Pelaksana; mengalami penurunan sebesar -0,176 indeks atau -4,54% dari nilai 3,880 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,704 IKM Tahun 2025.
8. Unsur (U8) Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan; mengalami penurunan sebesar -0,173 indeks atau -4,49% dari nilai 3,850 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,677 IKM Tahun 2025.
9. Unsur (U9) Sarana dan Prasarana; mengalami penurunan sebesar -0,023 indeks atau -0,58% dari nilai 3,970 IKM tahun 2024 menjadi nilai 3,947 IKM Tahun 2025.

Perbandingan nilai per unsur SKM Tahun 2024 dengan nilai per unsur SKM Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Unsur	Nilai SKM Tahun 2024	Nilai SKM Tahun 2025	Selisih (+ / -)	Persentase	Persentase Meningkat (+) / Menurun(-)
1	**2**	**3**	**4**	**5=(4-3)**	**6=(4:3)x100**	**7=6-100**
1.	Persyaratan (Unsur Satu / U1)	3,860	3,683	-0,177	95,41	-4,59
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Unsur Dua / U2).	3,800	3,651	-0,149	96,08	-3,92
3.	Waktu Penyelesaian (Unsur Tiga / U3)	3,830	3,664	-0,166	95,67	-4,33
4.	Biaya/Tarif (Unsur Empat / U4)	3,970	3,947	-0,023	99,43	-0,58
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Unsur Lima / U5).	3,800	3,736	-0,064	98,32	-1,68
6.	Kompetensi Pelaksana (Unsur Enam / U6)	3,810	3,771	-0,039	98,98	-1,02
7.	Perilaku Pelaksana (Unsur Tujuh / U7).	3,880	3,704	-0,176	95,46	-4,54
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Unsur Delapan / U8).	3,850	3,677	-0,173	95,51	-4,49
9.	Sarana dan Prasarana (Unsur Sembilan / U9).	3,970	3,947	-0,023	99,42	-0,58

D. KESIMPULAN DAN SARAN.

Kesimpulan:

1. Nilai IKM Tahun 2025 **meningkat** dari rencana/terget IKM Tahun 2025 sebesar 0,216 IKM atau 6,11%, yaitu dari rencana/target IKM Tahun 2025 sebesar 3,533 IKM menjadi 3,749 IKM Tahun 2025 atau 106,11%.
2. Nilai IKM Tahun 2025 **menurun** dari nilai IKM Tahun 2024 sebesar -0,071 IKM atau -1,86%, yaitu dari nilai 3,820 IKM Tahun 2024 menjadi 3,749 IKM Tahun 2025 atau 98,14%.
3. Dari 9 (sembilan) unsur penilaian SKM Tahun 2025 dibandingkan dengan SKM Tahun 2024, seluruh unsur mengalami penurunan nilainya.

Saran/Rekomendasi:

1. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
2. Terkait dengan nilai SKM tahun 2025 yang mengalami penurun nilainya dari tahun 2024, maka perlu dilakukan perubahan kebijakan dan perhatian khusus terhadap penyelenggara pelayanan publik.

E. PENUTUP

Untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna selaku penyelenggara pelayanan publik wajib meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima.

Dibuat di Ranai
Pada tanggal 4 Februari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN JANUARI 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga **Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Periode Januari 2026 ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai wujud implementasi dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kinerja pelayanan di masa mendatang.

Dalam laporan ini, disajikan analisis data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang mencakup berbagai unsur pelayanan, seperti prosedur, waktu, biaya, hingga perilaku petugas. Kami menyadari bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada kepercayaan dan apresiasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah memberikan masukan, serta tim penyusun yang telah bekerja keras menyelesaikan laporan ini. Kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Ditetapkan di : Ranai,
Pada tanggal : 2 Februari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3. Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III 7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7
1.1 Jumlah Responden SKM 7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV 10
ANALISIS HASIL SKM 10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V 13
KESIMPULAN 13
LAMPIRAN – LAMPIRAN 14
LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK 15

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Krejcie dan Morgan …….	6
Tabel 2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan Januari Tahun 2026 ..	7
Tabel 3	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan Januari Tahun 2026 ……...	8
Tabel 4	Detail Nilai SKM Per Unsur Bulan Januari Tahun 2026 ……..	9

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

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 Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, pada Tahun 2021 sudah menerapkan fungsi *Rewards* kepada pegawai Pelayanan Publik,namun masih terbatas pada PNS golongan III Non Eselon kebawah dan Pegawai Tidak Tetap hal ini disebabkan karena keterbatasan Anggaran biaya namun fungsi funishment sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Tahun 2026 menggunakan **Kuesioner Elektronik Google Form.** Aplikasi diisi tanpa wawancara tatap muka. Data dikumpulkan oleh anggota pelaksana. Kerja pelaksana akan diawasi oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sebagai penanggungjawab. Ketua pelaksana akan mengecek kerja anggota pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh surveior, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan SKM yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi yang disediakan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat dilakukan dengan online. Sedangkan pengisian

kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap bulan dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pekan I	5
2.	Pengumpulan Data	Pekan I-IV	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pekan IV	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pekan I bulan berikutnya	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1850 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 320 orang.

Tabel 1. Tabel Krejcie dan Morgan

TABEL *KREJCIE* dan *MORGAN*

Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

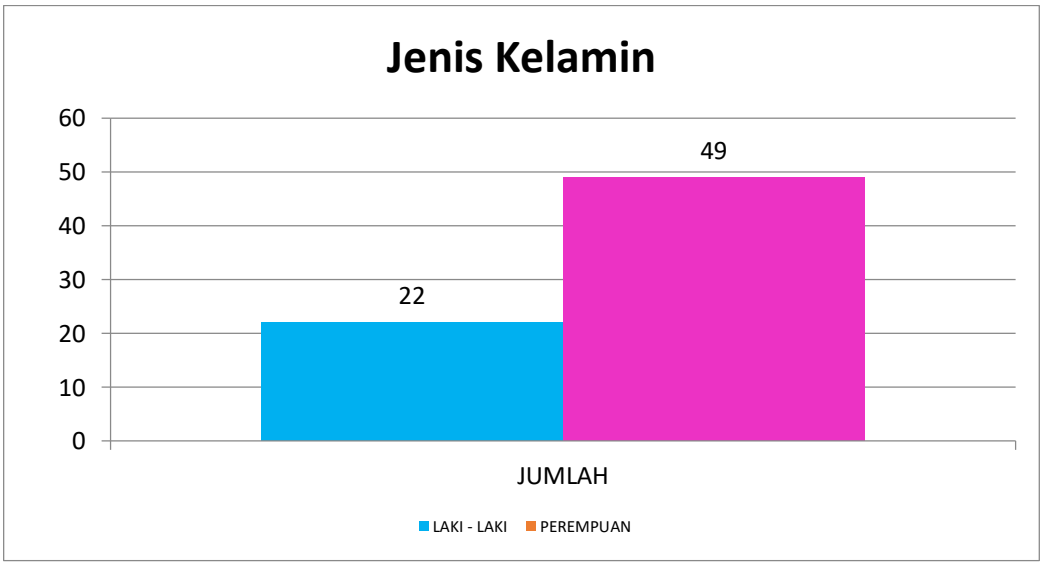
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan Januari Tahun 2026

Jenis Kelamin	Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Laki-laki	22												22
Perempuan	49												49
Jumlah	**71**												
Triwulan	**71**												**71**
Semester	**71**												

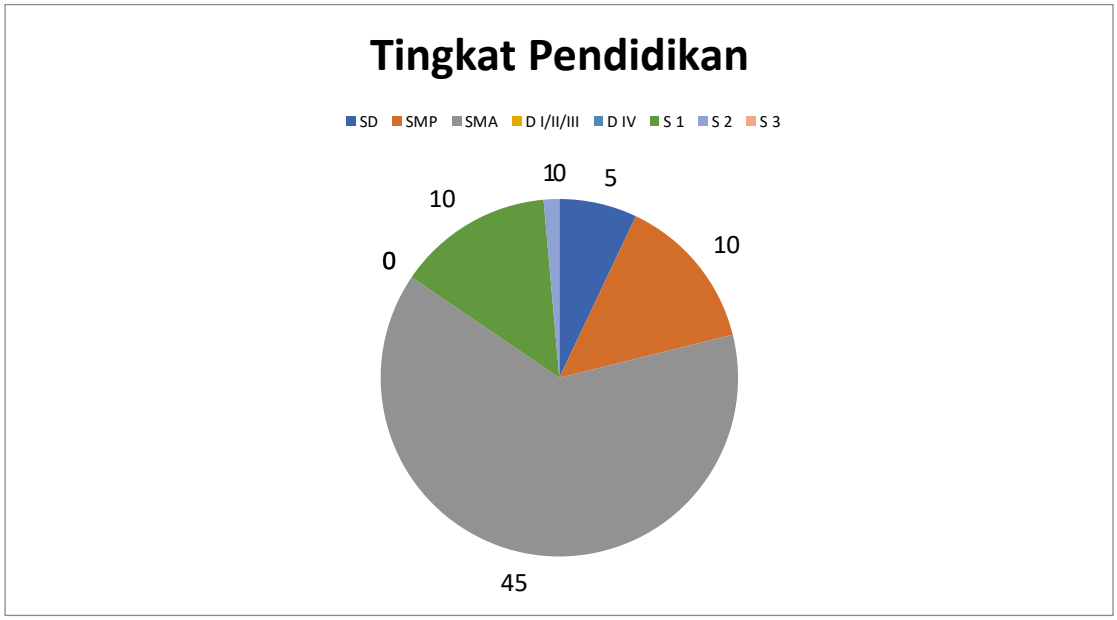
❖ Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin Bulan Januari Tahun 2026



Tabel 3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan Januari Tahun 2026

Jenis Kelamin	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SD	5												5
SMP	10												10
SMA	45												45
D I/II/III	0												0
D IV	0												0
S 1	10												10
S 2	1												1
S 3	0												0
Jumlah	**71**												
Triwulan	**71**												**71**
Semester	**71**												

❖ Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Bulan Januari Tahun 2026



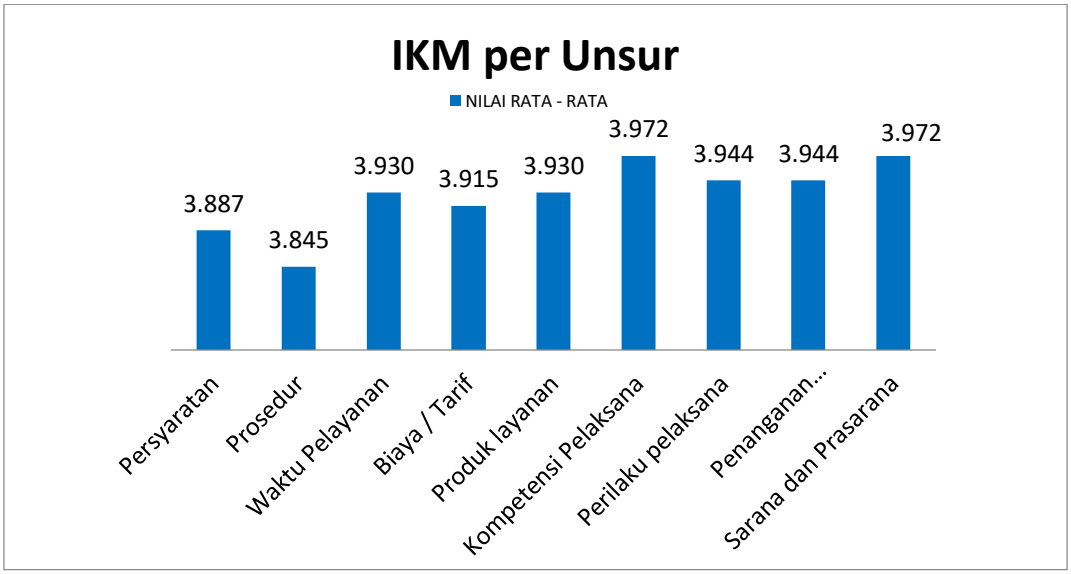
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan melalui Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office. Hasil yang diperoleh Bulan Januari 2026 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Bulan Januari Tahun 2026

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jumlah nilai per unsur	276	273	279	278	279	282	280	280	282		
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.887	3.845	3.930	3.915	3.930	3.972	3.944	3.944	3.972		
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.431	0.427	0.436	0.435	0.436	0.441	0.438	0.438	0.441	3.923	
IKM Unit Pelayanan									**98.06**	**A**	**SANGAT BAIK**

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata SKM Per Unsur Bulan Januari Tahun 2026



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Bulan Januari Tahun 2026, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah per unsur layanan terletak pada U2 (Prosedur) dengan nilai 3.845 dan U1 (Persyaratan) dengan nilai 3.887 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan U6 (Kompetensi Pelaksana) dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing – masing nilai 3.972 merupakan nilai tertinggi di Bulan Januari Tahun 2026.

Berdasarkan hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari Tahun 2026, diperoleh nilai unsur yang terendah dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Unsur Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, belum sesuai yang diharapkan oleh penerima layanan.
2. Kurangnya sosialisasi terkait persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi perizinanan dan non perizinan..

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan.

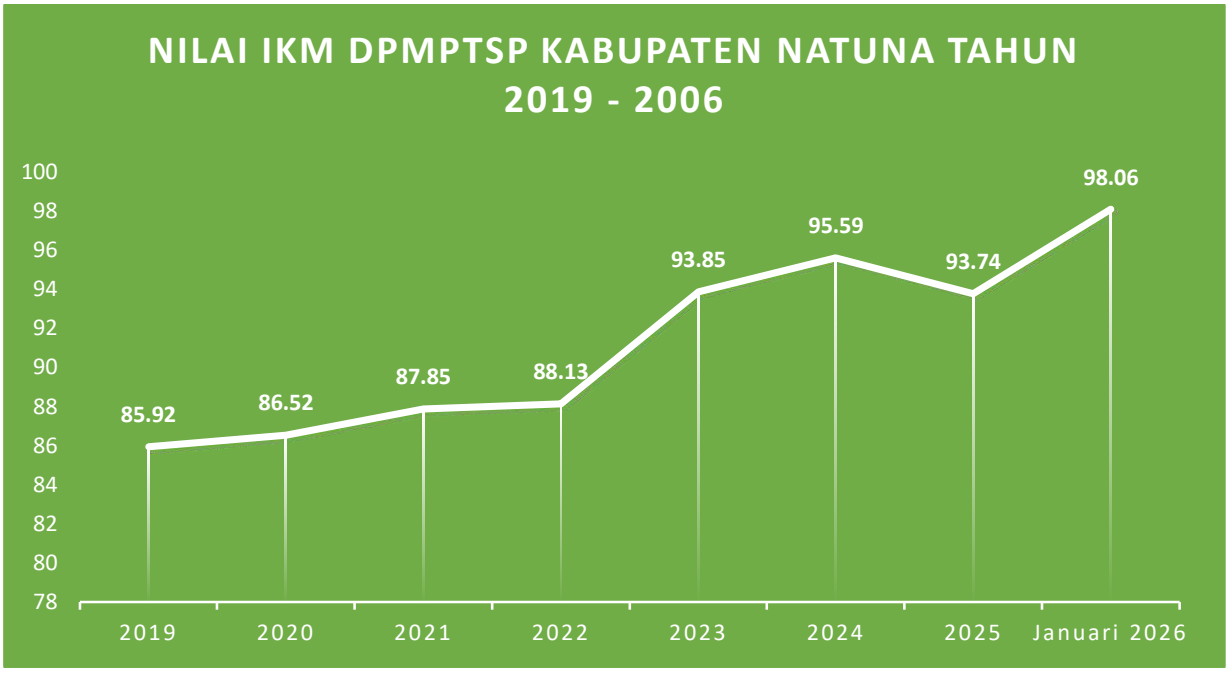
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Melaksanakan Pembinaan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait Pelaksanaan Pelayanan berpedoman kepada system, mekanisme dan prosedur yang berlaku	√				Kepala Dinas
2	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi	√				Tim Pelayanan

Ket : -

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna. Namun di Tahun 2025, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sedikit mengalami penurunan. Pada bulan Januari 2026 ini tren IKM mengalami peningkatan tertinggi. Dengan nilai 98.06, merupakan nilai tertinggi dibanding nilai tahun 2024 yang hanya memperoleh nilai 95,59.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan tugas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna di Bulan Januari Tahun 2026, telah dilakukan penilaian eksternal melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Sebagaimana hasil yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 98.06.
- Secara keseluruhan nilai per unsur sudah sangat baik, dari 9 unsur tersebut masih ada dua unsur yang rendah yaitu :
  1. Unsur Prosedur dengan nilai 3.845
  2. Unsur Persyaratan dengan nilai 3.887
- Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dilihat dari hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Januari Tahun 2026 sudah sangat baik, tetapi untuk menuju ke Pelayanan Prima maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna masih perlu melakukan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan perubahan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK

III. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(isi pilihan jawaban yang sesuai untuk Bapak/Ibu sebagai masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	○	○	○	○	Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	○	○	○	○	Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Sangat mahal	○	○	○	○	Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaiama pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak kompeten/mampu	○	○	○	○	Sangat kompeten/mampu

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dalam kesopanan dan keramahan? *

	1	2	3	4	
Kurang sopan dan ramah	○	○	○	○	Sangat sopan dan ramah

Bagaiana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	○	○	○	○	Dikelola dengan baik

Kembali Kirim Kosongkan formulir


Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna
BerAKHLAK
#bangga melayani bangsa
PENILAIAN ANDA
SANGAT PENTING UNTUK KAMI!
3:33
SCAN/PINDAI DISINI
Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengisi survei berikut :
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Scan/pindai QR Code atau gunakan link di bawah ini untuk mengisi survei secara daring.
https://tinyurl.com/228n52ev
Partisipasi Anda sangat berarti bagi kemajuan pelayanan kami.
Terima Kasih!
dpmptsp.natunakab.go.id
@dpmptspnatuna
0812 5600 1969 (Pelayanan & Pengaduan) | 0822 8938 6508 (LKPM)

UNIT KERJA : DPMPTSP Kabupaten Natuna

ALAMAT : Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng No. 083, Ranai, Provinsi Kepulauan Riau

Telpon : (0773)31034 E-mail : dpmptsp.natuna@gmail.com

Periode Bulan Januari 2026

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jumlah nilai per unsur	276	273	279	278	279	282	280	280	282		
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.887	3.845	3.930	3.915	3.930	3.972	3.944	3.944	3.972		
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.431	0.427	0.436	0.435	0.436	0.441	0.438	0.438	0.441	3.923	*
IKM Unit Pelayanan									98.06	A	SANGAT BAIK **

Keterangan

- U1 s/d U9 : Unsur - unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata - Rata
- IKM : Indek Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : Nilai Rata - Rata per unsur x 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3.887
U2	Prosedur	3.845
U3	Waktu Pelayanan	3.930
U4	Biaya / Tarif	3.915
U5	Produk layanan	3.930
U6	Kompetensi Pelaksana	3.972
U7	Perilaku pelaksana	3.944
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3.944
U9	Sarana dan Prasarana	3.972

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA
BULAN JANUARI 2026

NILAI INTERVAL	NILAI IKM
3.923	98.06

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : **71** Orang

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = **22** Orang

PEREMPUA = **49** Orang

PENDIDIKAN : SD = 5 Orang

SMP = 10 Orang

SMA = 45 Orang

D III = 0 Orang

D IV = 0 Orang

S 1 = 10 Orang

S 2 = 1 Orang

S3 = 0 Orang

PERIODE SURVEI = 02 Januari s/d 30 Januari 2026

INDEKS PENILAIAN PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

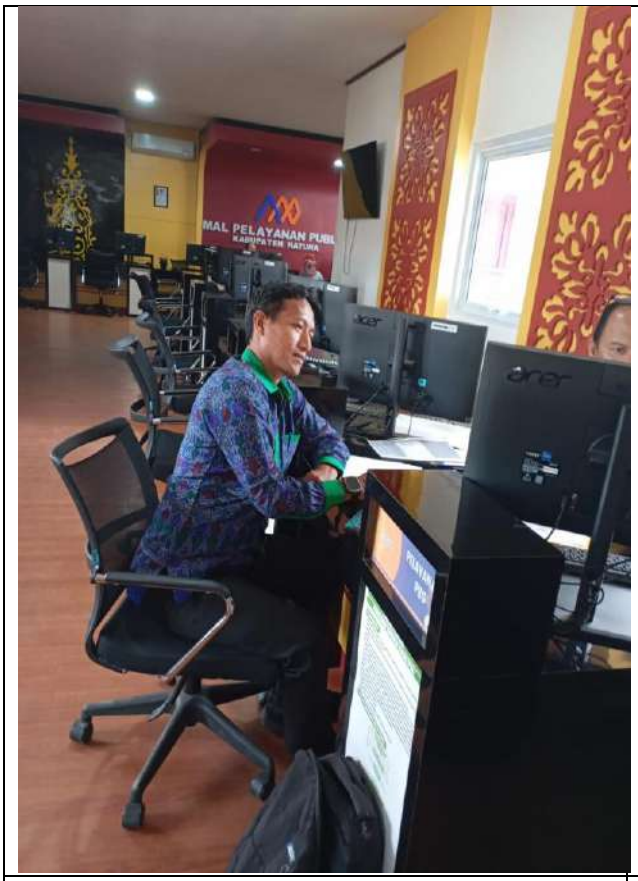
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

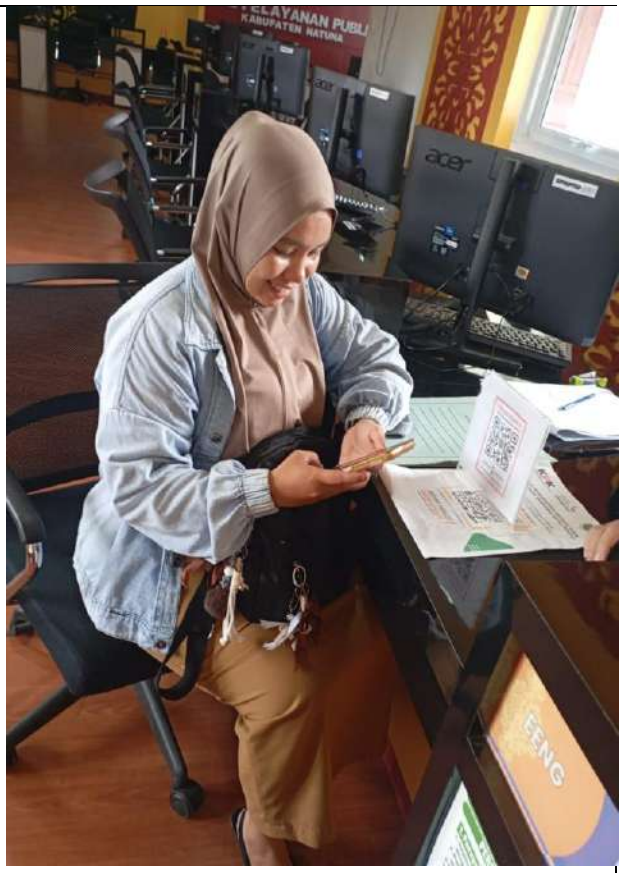
Ranai, 2 Februari 2026

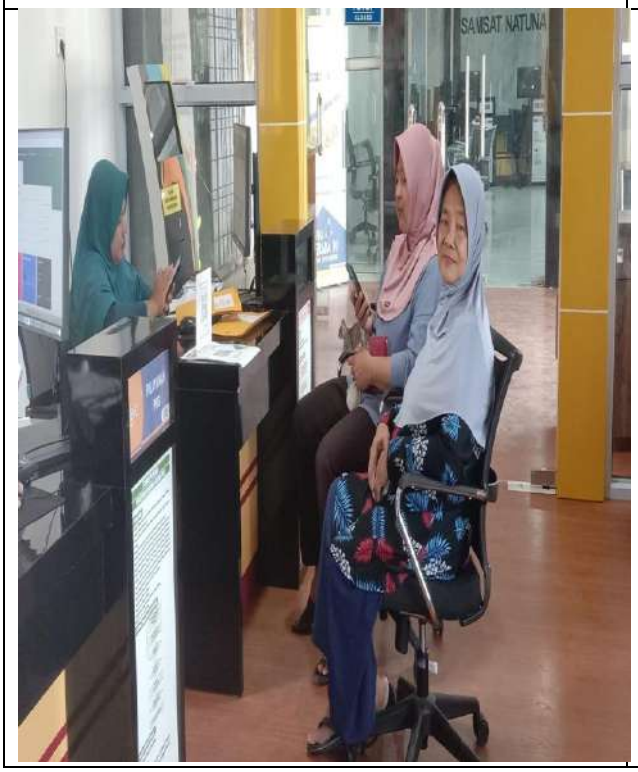
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

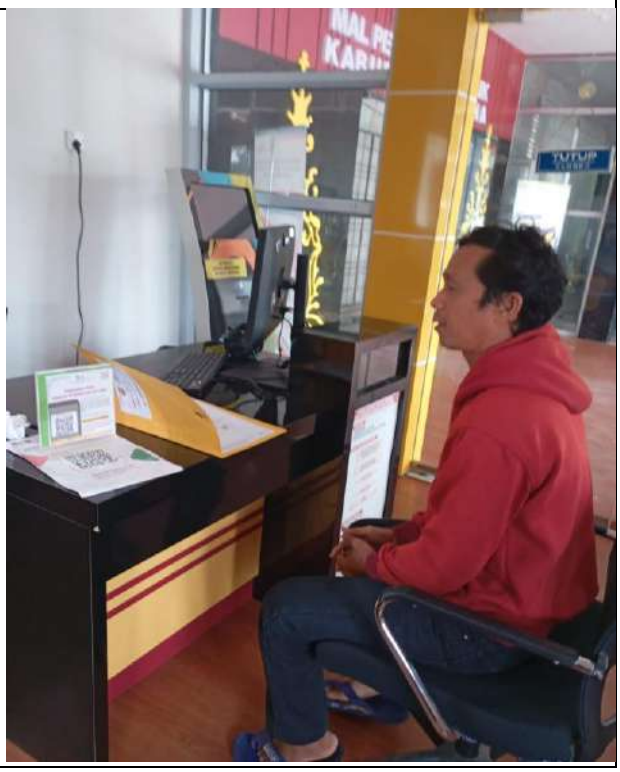
Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

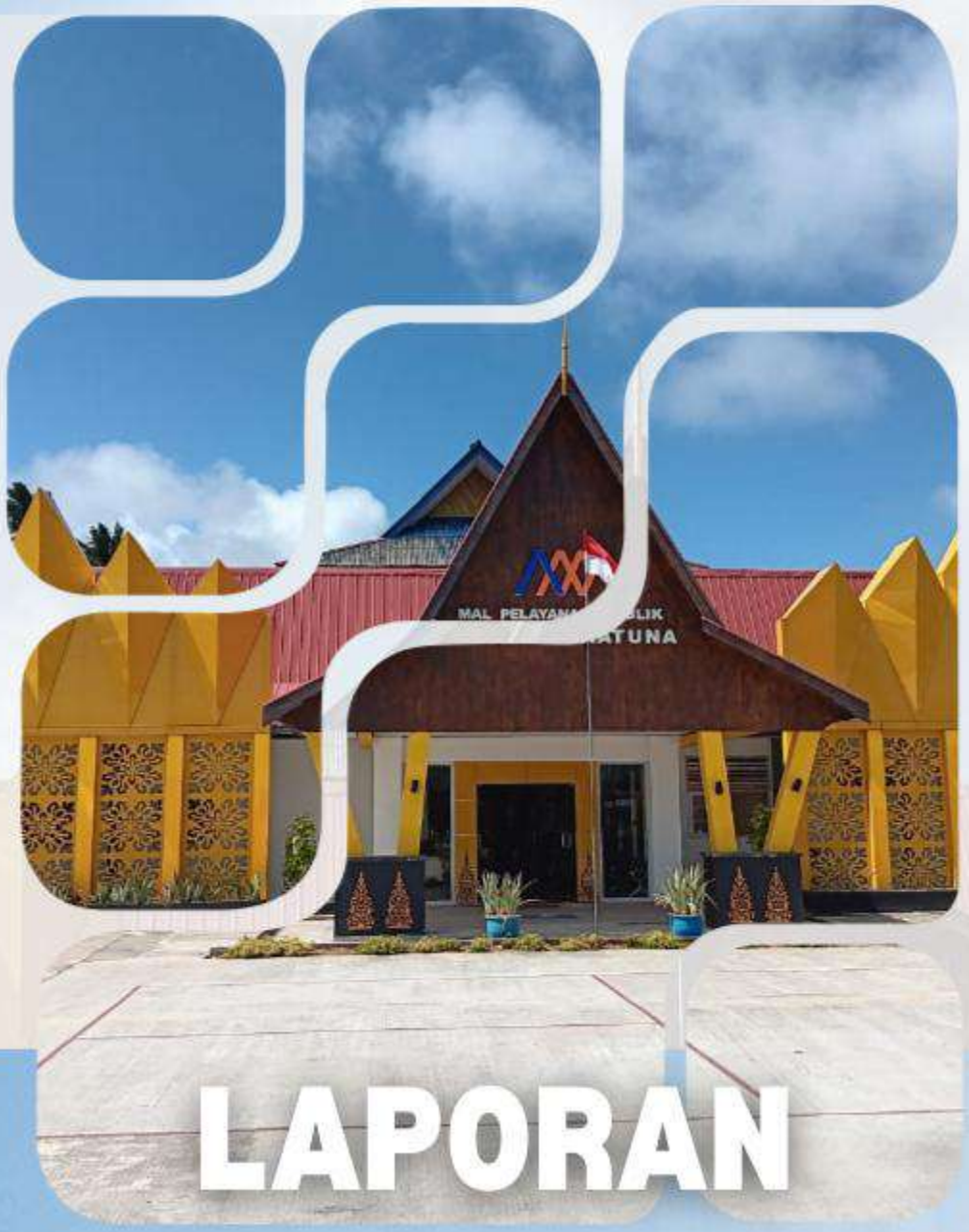

MAL PELAYANAN PUBL
KABUPATEN NATUNA


acer


SAMSAT NATUNA



Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN FEBRUARI 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Periode Februari 2026 ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai wujud implementasi dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kinerja pelayanan di masa mendatang.

Dalam laporan ini, disajikan analisis data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang mencakup berbagai unsur pelayanan, seperti prosedur, waktu, biaya, hingga perilaku petugas. Kami menyadari bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada kepercayaan dan apresiasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah memberikan masukan, serta tim penyusun yang telah bekerja keras menyelesaikan laporan ini. Kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Ditetapkan di : Ranai,
Pada tanggal : 2 Maret 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3. Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III 7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7
1.1 Jumlah Responden SKM 7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV 10
ANALISIS HASIL SKM 10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 11
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V 13
KESIMPULAN 13
LAMPIRAN – LAMPIRAN 14
LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK 15

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Krejcie dan Morgan ……... 6

Tabel 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan Februari Tahun 2026 .. 7

Tabel 3 Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan Februari Tahun 2026 ……..…... 8

Tabel 4 Detail Nilai SKM Per Unsur Bulan Februari Tahun 2026 …….. 9

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

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 Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, pada Tahun 2021 sudah menerapkan fungsi Rewards kepada pegawai Pelayanan Publik dan fungsi funishment sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Tahun 2026 menggunakan **Kuesioner Elektronik Google Form.** Aplikasi diisi tanpa wawancara tatap muka. Data dikumpulkan oleh anggota pelaksana. Kerja pelaksana akan diawasi oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sebagai penanggungjawab. Ketua pelaksana akan mengecek kerja anggota pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh surveior, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan SKM yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi yang disediakan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat dilakukan dengan online. Sedangkan pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap bulan dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pekan I	5
2.	Pengumpulan Data	Pekan I-IV	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pekan IV	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pekan I bulan berikutnya	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1850 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 320 orang.

Tabel 1. Tabel Krejcie dan Morgan

TABEL *KREJCIE* dan *MORGAN*

Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

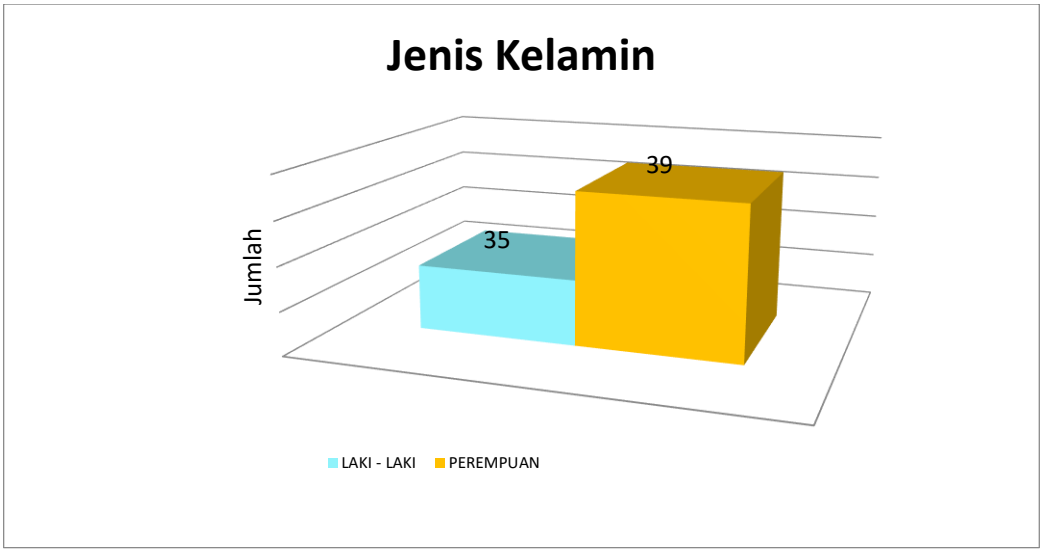
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 74 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan Februari Tahun 2026

Jenis Kelamin	Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Laki-laki	22	35											57
Perempuan	49	39											88
Jumlah	**71**	**74**											**145**
Triwulan	**145**												
Semester	**145**												

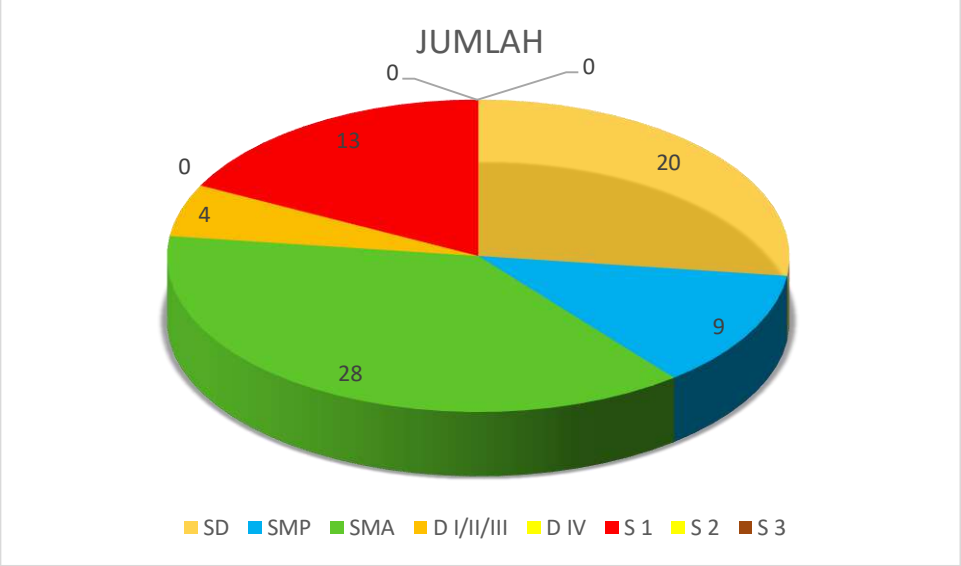
❖ Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin Bulan Februari Tahun 2026



Tabel 3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan Februari Tahun 2026

Pendidikan	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SD	5	20											25
SMP	10	9											19
SMA	45	28											73
D I/II/III	0	4											4
D IV	0	0											0
S 1	10	13											23
S 2	1	0											1
S 3	0	0											0
Jumlah	**71**	**74**											
Triwulan	**145**												**145**
Semester	**145**												

❖ Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Bulan Februari Tahun 2026



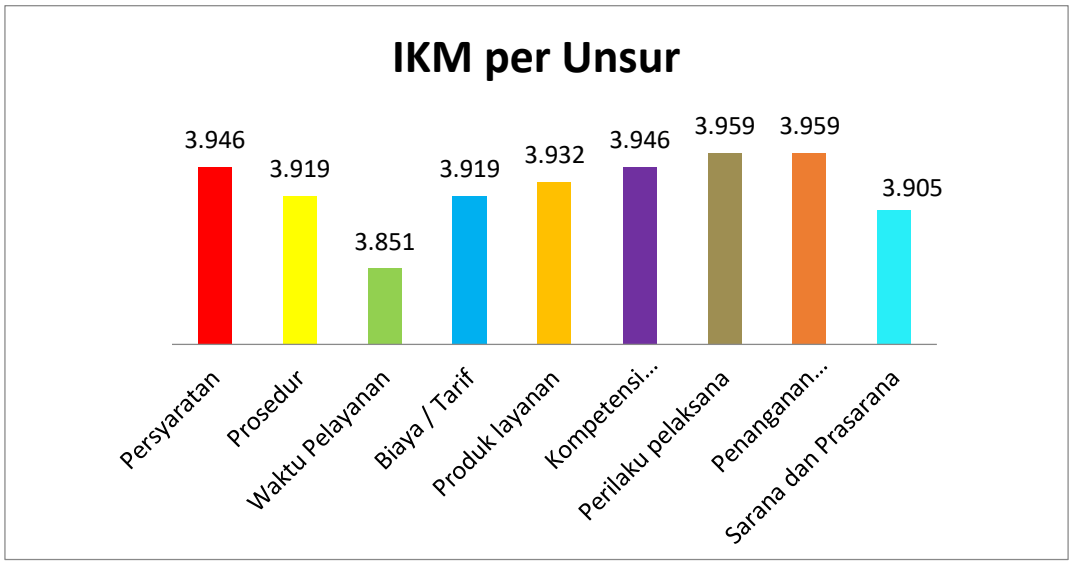
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan melalui Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office. Hasil yang diperoleh Bulan Februari 2026 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Bulan Februari Tahun 2026

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jumlah nilai per unsur	292	290	285	290	291	292	293	293	289		
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.946	3.919	3.851	3.919	3.932	3.946	3.959	3.959	3.905		
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.438	0.435	0.428	0.435	0.437	0.438	0.440	0.440	0.434	3.923	
IKM Unit Pelayanan									**98.06**	**A**	**SANGAT BAIK**

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata SKM Per Unsur Bulan Februari Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Bulan Februari Tahun 2026, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah per unsur layanan terletak pada U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai 3.851 dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3.905 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan U7 (Perilaku Pelaksana) dan U8 (Penanganan Pengaduan) dengan masing – masing nilai 3.959 merupakan nilai tertinggi di Bulan Februari Tahun 2026.

Berdasarkan hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari Tahun 2026, diperoleh nilai unsur yang terendah dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan..
2. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun masih banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan, dan permasalahan utamanya adalah adanya perubahan kebijakan pemerintah dalam proses perizinan berusaha.
2. Belum optimalnya penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

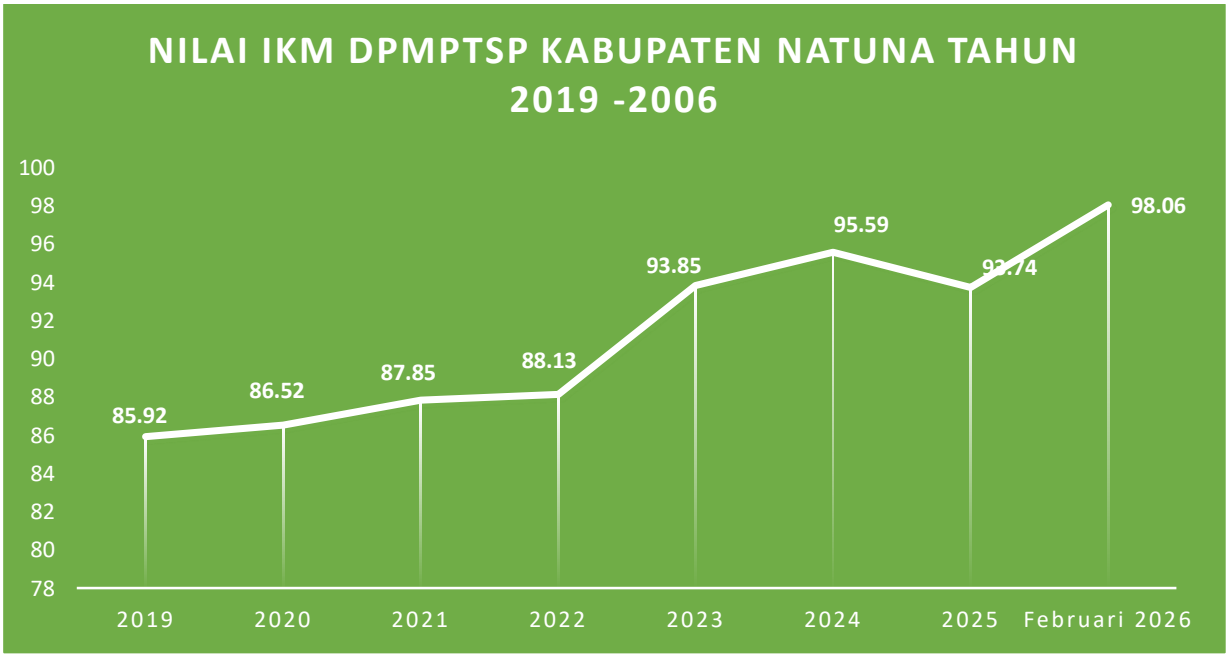
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan Standar Pelayanan	√				Tim Pelayanan
2	Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasaran layanan publik	√				Kadis

Ket : -

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna. Namun di Tahun 2025, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sedikit mengalami penurunan. Pada bulan Februari 2026 ini tren IKM mengalami peningkatan tertinggi. Dengan nilai 98.06, merupakan nilai tertinggi dibanding nilai tahun 2024 yang hanya memperoleh nilai 95,59.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan tugas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna di Bulan Februari Tahun 2026, telah dilakukan penilaian eksternal melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sebagaimana hasil yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 98.06.
- Secara keseluruhan nilai per unsur sudah sangat baik, dari 9 unsur tersebut masih ada dua unsur yang rendah yaitu :
  1. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3.851
  2. Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.905
- Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dilihat dari hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Februari Tahun 2026 sudah sangat baik, tetapi untuk menuju ke Pelayanan Prima maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna masih perlu melakukan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan perubahan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK

III. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(isi pilihan jawaban yang sesuai untuk Bapak/Ibu sebagai masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	○	○	○	○	Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	○	○	○	○	Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Sangat mahal	○	○	○	○	Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaiama pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak kompeten/mampu	○	○	○	○	Sangat kompeten/mampu

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dalam kesopanan dan keramahan? *

	1	2	3	4	
Kurang sopan dan ramah	○	○	○	○	Sangat sopan dan ramah

Bagaiana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	○	○	○	○	Dikelola dengan baik

Kembali Kirim Kosongkan formulir


Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna
BerAKHLAK
#bangga melayani bangsa
PENILAIAN ANDA
SANGAT PENTING UNTUK KAMI!
3:33
SCAN/PINDAI DISINI
Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengisi survei berikut :
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Scan/pindai QR Code atau gunakan link di bawah ini untuk mengisi survei secara daring.
https://tinyurl.com/228n52ev
Partisipasi Anda sangat berarti bagi kemajuan pelayanan kami.
Terima Kasih!
dpmptsp.natunakab.go.id
@dpmptspnatuna
0812 5600 1969 (Pelayanan & Pengaduan) | 0822 8938 6508 (LKPM)

UNIT KERJA : DPMPTSP Kabupaten Natuna

ALAMAT : Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng No. 083, Ranai, Provinsi Kepulauan Riau

Telpon : (0773)31034 E-mail : dpmptsp.natuna@gmail.com

Periode Bulan Februari 2026

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Jumlah nilai per unsur	292	290	285	290	291	292	293	293	289			
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	3.946	3.919	3.851	3.919	3.932	3.946	3.959	3.959	3.905			
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.438	0.435	0.428	0.435	0.437	0.438	0.440	0.440	0.434	3.923		*
IKM Unit Pelayanan									98.06	A	SANGAT BAIK	**

Keterangan

- U1 s/d U9 : Unsur - unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata - Rata
- IKM : Indek Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : Nilai Rata - Rata per unsur x 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3.946
U2	Prosedur	3.919
U3	Waktu Pelayanan	3.851
U4	Biaya / Tarif	3.919
U5	Produk layanan	3.932
U6	Kompetensi Pelaksana	3.946
U7	Perilaku pelaksana	3.959
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3.959
U9	Sarana dan Prasarana	3.905

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUNA
BULAN FEBRUARI 2026

NILAI INTERVAL	NILAI IKM
3.923	98.06

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	**74**	Orang	
JENIS KELAMIN	:	LAKI-LAKI	=	**35** Orang
		PEREMPUA	=	**39** Orang
PENDIDIKAN	:	SD	=	20 Orang
		SMP	=	9 Orang
		SMA	=	28 Orang
		DI/II/III	=	4 Orang
		D4	=	0 Orang
		SI	=	13 Orang
		S2	=	0 Orang
		S3	=	0 Orang
PERIODE SURVEI	=	02 Februari 2026	s/d	27 Februari

INDEKS PENILAIAN PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

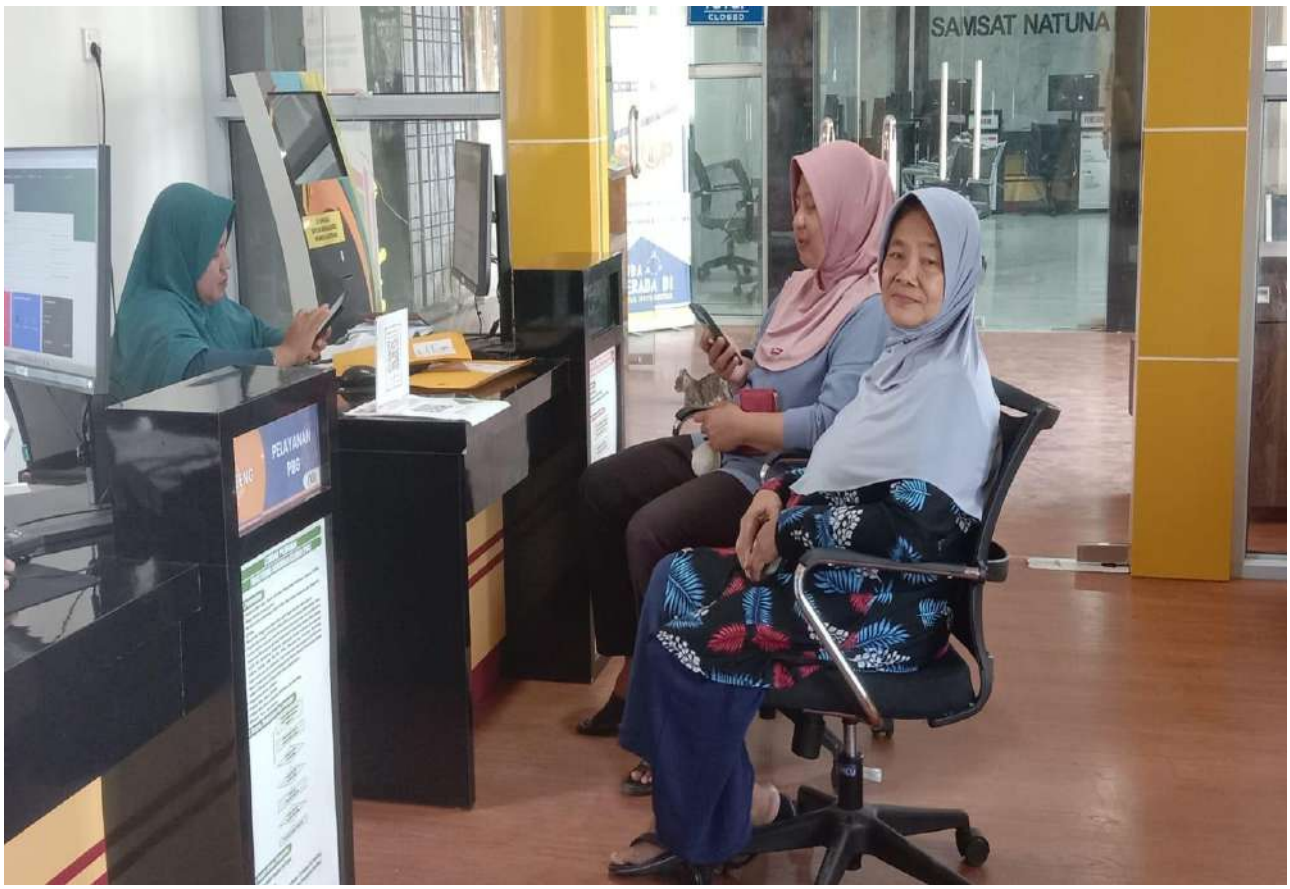
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

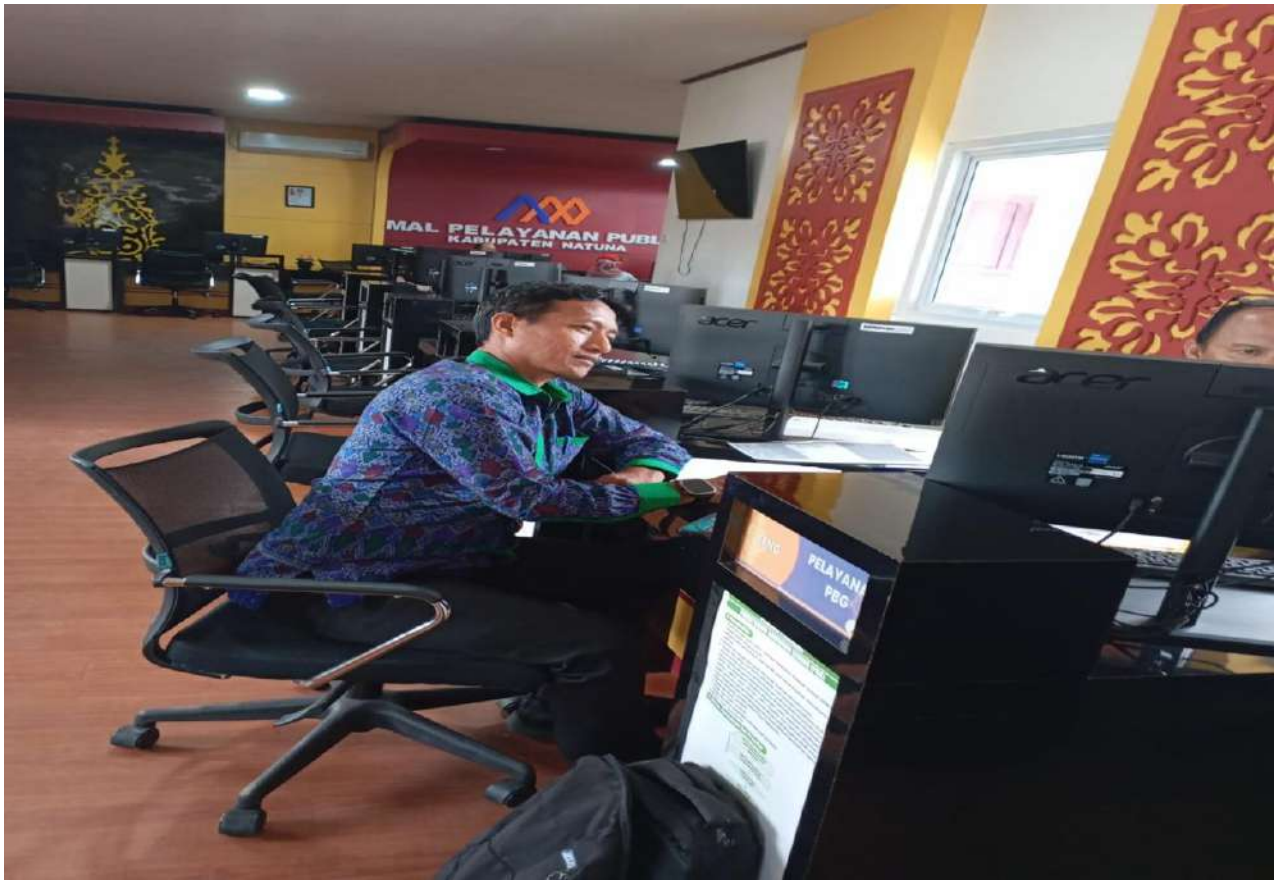
Ranai, 2 Maret 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.


SAMSAT NATUNA


MAL PELAYANAN PUBL
KABUPATEN NATUNA

Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN M A R E T 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Periode Maret 2026 ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai wujud implementasi dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kinerja pelayanan di masa mendatang.

Dalam laporan ini, disajikan analisis data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang mencakup berbagai unsur pelayanan, seperti prosedur, waktu, biaya, hingga perilaku petugas. Kami menyadari bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada kepercayaan dan apresiasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah memberikan masukan, serta tim penyusun yang telah bekerja keras menyelesaikan laporan ini. Kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Ditetapkan di : Ranai,
Pada tanggal : 1 April 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

Balai Sertifikasi Elektronik

Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3. Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III 7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7
1.1 Jumlah Responden SKM 7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV 10
ANALISIS HASIL SKM 10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V 13
KESIMPULAN 13
LAMPIRAN – LAMPIRAN 14
LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK 15

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Krejcie dan Morgan ……...	6
Tabel 2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan Maret Tahun 2026 ..	7
Tabel 3	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan Maret Tahun 2026 ……..….....	8
Tabel 4	Detail Nilai SKM Per Unsur Bulan Maret Tahun 2026 ……..	9

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

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 Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, pada Tahun 2021 sudah menerapkan fungsi Rewards kepada pegawai Pelayanan Publik dan fungsi funishment sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Tahun 2026 menggunakan **Kuesioner Elektronik Google Form.** Aplikasi diisi tanpa wawancara tatap muka. Data dikumpulkan oleh anggota pelaksana. Kerja pelaksana akan diawasi oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sebagai penanggungjawab. Ketua pelaksana akan mengecek kerja anggota pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh surveior, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan SKM yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi yang disediakan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat dilakukan dengan online. Sedangkan pengisian

kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap bulan dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pekan I	5
2.	Pengumpulan Data	Pekan I-IV	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pekan IV	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pekan I bulan berikutnya	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1850 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 320 orang.

Tabel 1. Tabel Krejcie dan Morgan

TABEL *KREJCIE* dan *MORGAN*

Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

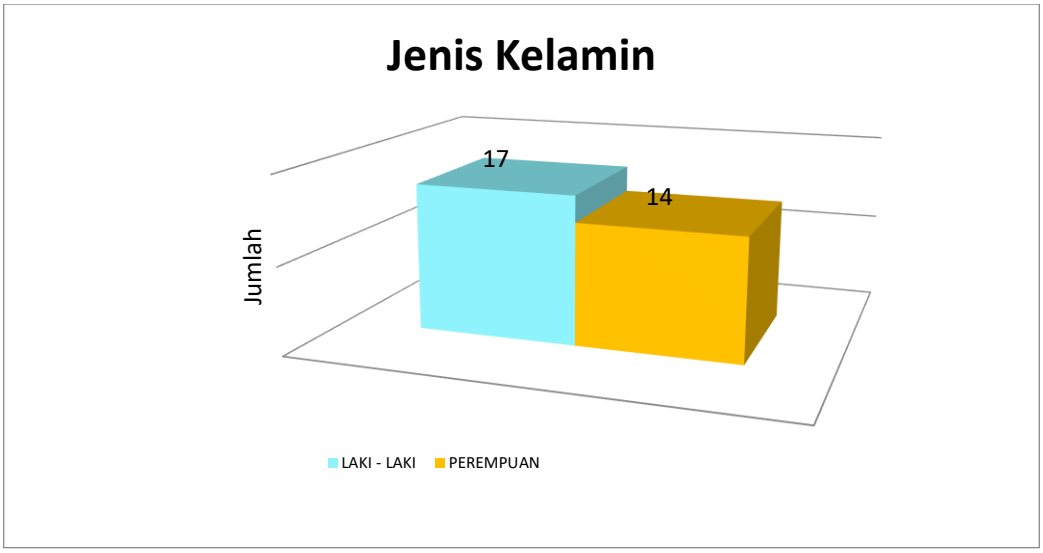
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Maret Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan Maret Tahun 2026

Jenis Kelamin	Responden berdasarkan Jenis Kelamin/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Laki-laki	22	35	17										74
Perempuan	49	39	14										102
Jumlah	**71**	**74**	**31**										**176**
Triwulan	**176**												
Semester	**176**												

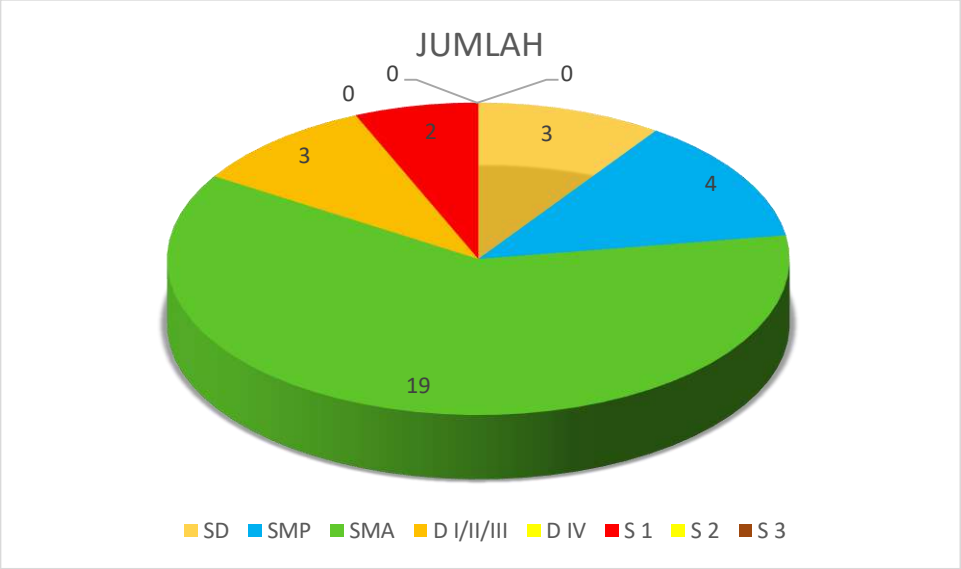
❖ Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin Bulan Maret Tahun 2026



Tabel 3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan Maret Tahun 2026

Pendidikan	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan/bulan												Jumlah sampai dengan bulan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SD	5	20	3										28
SMP	10	9	4										23
SMA	45	28	19										92
D I/II/III	0	4	3										7
D IV	0	0	0										0
S 1	10	13	2										25
S 2	1	0	0										1
S 3	0	0	0										0
Jumlah	**71**	**74**	**31**										
Triwulan	**176**												**176**
Semester	**176**												

❖ Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Bulan Maret Tahun 2026



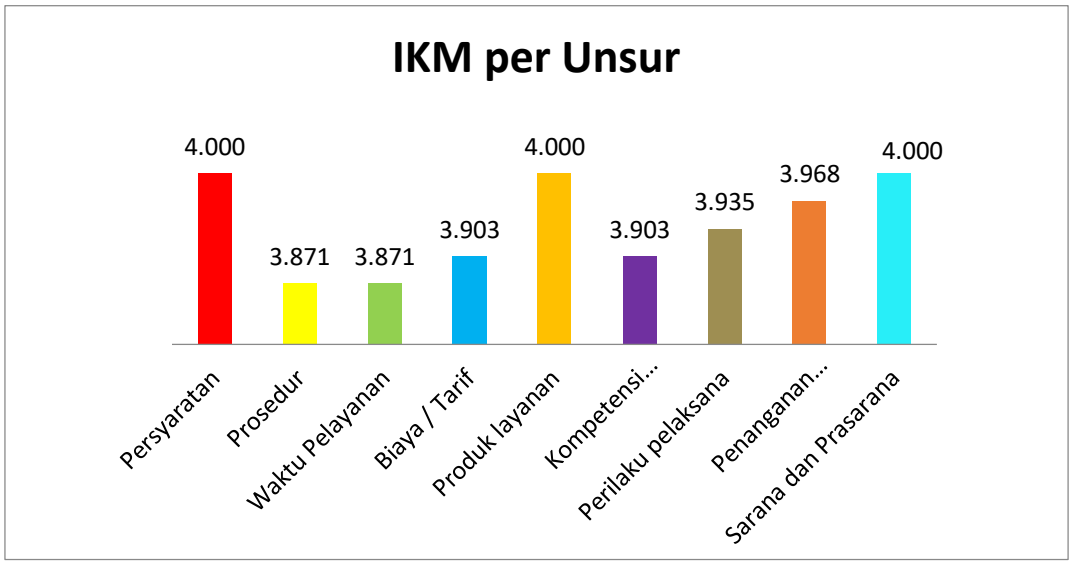
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan melalui Kuesioner Elektronik Google Form yang disediakan di Front Office. Hasil yang diperoleh Bulan Maret 2026 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Bulan Maret Tahun 2026

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Jumlah nilai per unsur	124	120	120	121	124	121	122	123	124		
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	4.000	3.871	3.871	3.903	4.000	3.903	3.935	3.968	4.000		
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.444	0.430	0.430	0.433	0.444	0.433	0.437	0.440	0.444	3.935	
IKM Unit Pelayanan									**98.38**	**A**	**SANGAT BAIK**

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata SKM Per Unsur Bulan Maret Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Bulan Maret Tahun 2026, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah per unsur layanan terletak pada U2 (Prosedur) dan U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai 3.871.
2. Sedangkan U1 (Persyaratan), U5 (Produk Layanan) dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing – masing nilai 4.000 merupakan nilai tertinggi di Bulan Maret Tahun 2026.

Berdasarkan hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Maret Tahun 2026, diperoleh nilai unsur yang terendah dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Tata cara pelayanan yang dibakukan dalam sistem, mekanisme dan prosedur bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, belum sesuai yang diharapkan oleh penerima layanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun masih banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan, dan permasalahan utamanya adalah adanya perubahan kebijakan pemerintah dalam proses perizinan berusaha.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui rapat koordinasi internal dan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

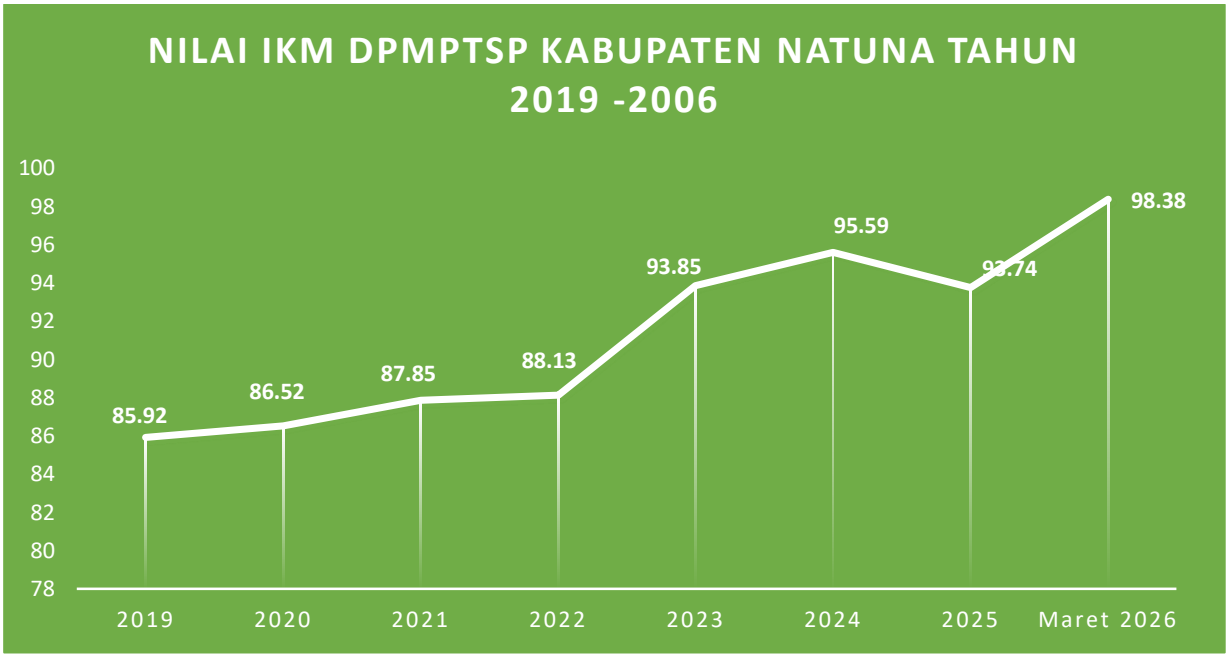
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Melaksanakan Pembinaan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait Pelaksanaan Pelayanan berpedoman kepada system, mekanisme dan prosedur yang berlaku		√			Kepala Dinas
2	Waktu Pelayanan	Melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan Standar Pelayanan		√			Tim Pelayanan

Ket : -

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna. Namun di Tahun 2025, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna sedikit mengalami penurunan. Pada bulan Maret 2026 ini tren IKM mengalami peningkatan tertinggi. Dengan nilai 98.38, merupakan nilai tertinggi dibanding nilai tahun 2024 yang hanya memperoleh nilai 95,59.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan tugas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna di Bulan Maret Tahun 2026, telah dilakukan penilaian eksternal melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sebagaimana hasil yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 98.38.
- Secara keseluruhan nilai per unsur sudah sangat baik, dari 9 unsur tersebut masih ada dua unsur yang rendah yaitu :
  1. Unsur Prosedur dengan nilai 3.871
  2. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3.871
- Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna dilihat dari hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Maret Tahun 2026 sudah sangat baik, tetapi untuk menuju ke Pelayanan Prima maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna masih perlu melakukan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan perubahan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER ELEKTRONIK

III. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(isi pilihan jawaban yang sesuai untuk Bapak/Ibu sebagai masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	○	○	○	○	Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	○	○	○	○	Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Sangat mahal	○	○	○	○	Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

Bagaiama pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak kompeten/mampu	○	○	○	○	Sangat kompeten/mampu

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dalam kesopanan dan keramahan? *

	1	2	3	4	
Kurang sopan dan ramah	○	○	○	○	Sangat sopan dan ramah

Bagaiana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	○	○	○	○	Dikelola dengan baik

Kembali Kirim Kosongkan formulir


Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Natuna
BerAKHLAK
#bangga melayani bangsa
PENILAIAN ANDA
SANGAT PENTING UNTUK KAMI!
SCAN/PINDAI DISINI
Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengisi survei berikut :
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Scan/pindai QR Code atau gunakan link di bawah ini untuk mengisi survei secara daring.
https://tinyurl.com/228n52ev
Partisipasi Anda sangat berarti bagi kemajuan pelayanan kami.
Terima Kasih!
dpmptsp.natunakab.go.id
@dpmptspnatuna
0812 5600 1969 (Pelayanan & Pengaduan) | 0822 8938 6508 (LKPM)

UNIT KERJA : DPMPTSP Kabupaten Natuna

ALAMAT : Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng No. 083, Ranai, Provinsi Kepulauan Riau

Telpon : (0773)31034 E-mail : dpmptsp.natuna@gmail.com

Periode Bulan Maret 2026

KRITERIA	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU DAN NILAI PELAYANAN		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Jumlah nilai per unsur	124	120	120	121	124	121	122	123	124			
NRR Per unsur = Jumlah Nilai per unsur / Jumlah nilai kuesioner yang terisi	4.000	3.871	3.871	3.903	4.000	3.903	3.935	3.968	4.000			
NRR tertimbang = NRR unsur x 0,111 per unsur	0.444	0.430	0.430	0.433	0.444	0.433	0.437	0.440	0.444	3.935		*
IKM Unit Pelayanan									**98.38**	**A**	**SANGAT BAIK**	**

Keterangan

- U1 s/d U9 : Unsur - unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata - Rata
- IKM : Indek Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : Nilai Rata - Rata per unsur x 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	4.000
U2	Prosedur	3.871
U3	Waktu Pelayanan	3.871
U4	Biaya / Tarif	3.903
U5	Produk layanan	4.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.903
U7	Perilaku pelaksana	3.935
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3.968
U9	Sarana dan Prasarana	4.000

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA
BULAN MARET 2026

NILAI INTERVAL	NILAI IKM
3.935	**98.38**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	**31**	Orang	
JENIS KELAMIN	:	LAKI-LAKI	=	**17** Orang
		PEREMPUAN	=	**14** Orang
PENDIDIKAN	:	SD	=	3 Orang
		SMP	=	4 Orang
		SMA	=	19 Orang
		DI/II/III	=	3 Orang
		D4	=	0 Orang
		SI	=	2 Orang
		S2	=	0 Orang
		S3	=	0 Orang
PERIODE SURVEI	=	02 Maret s/d 31 Maret 2026		

INDEKS PENILAIAN PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

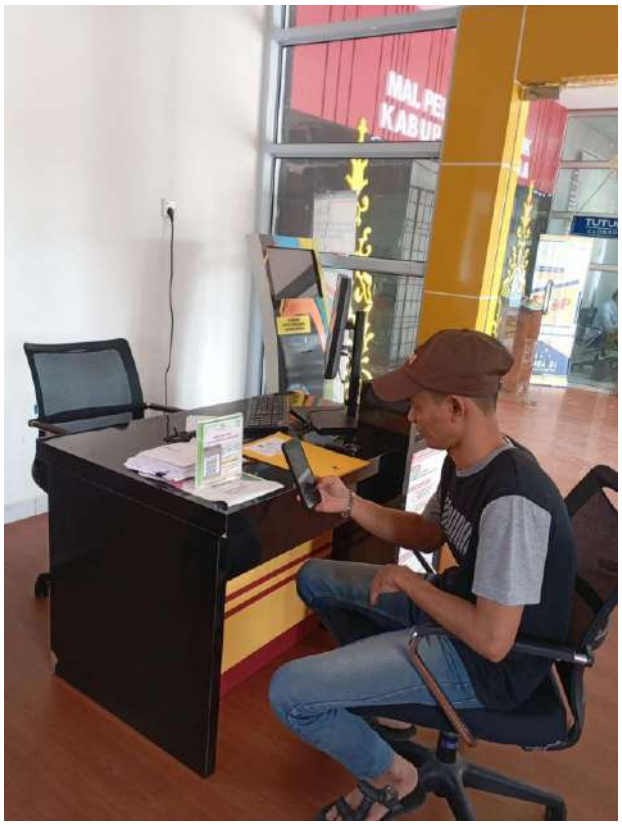
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ranai, 1 April 2026

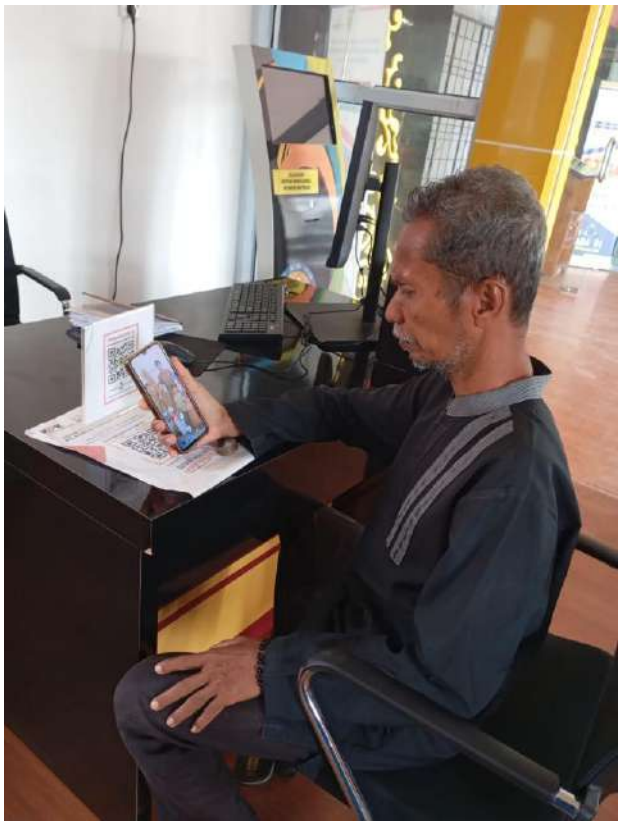
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna

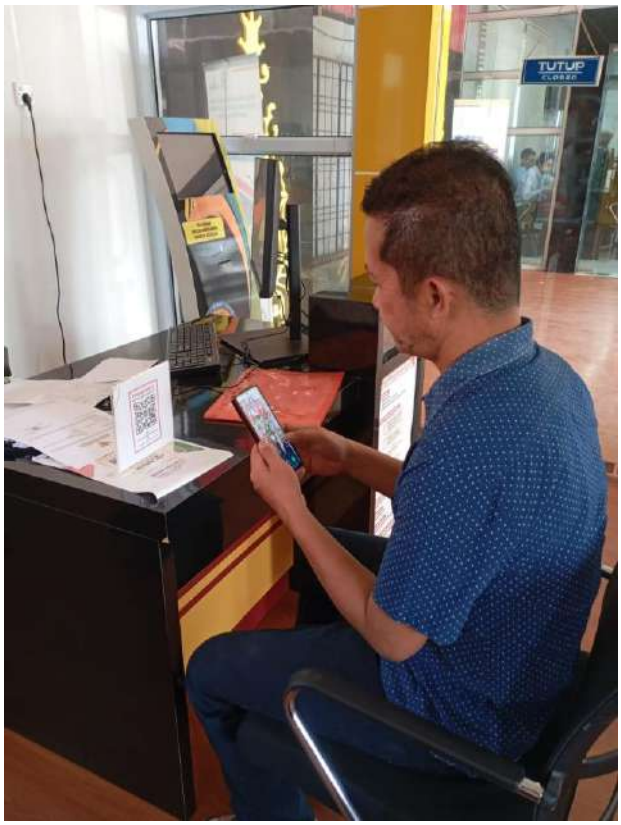
Ditandatangani secara elektronik

AHMAD SOFIAN, SE., M.Si.




TUTUP
CLOSED




TUTUP
CLOSED