

Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA SAMARINDA



SK NOMOR : 000.400.14/005/300.01/2025

Tanggal : 04 Desember 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
Pelaksana SKM.....	4
Metode Pengumpulan Data.....	4
Lokas Pengumpulan Data.....	5
Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
Jumlah Responden SKM.....	7
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
Rencana Tindak Lanjut.....	10
Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisisioner.....	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi.....	14

BAB I

PENDAHUAN

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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, 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.

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.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan public 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, antarunit 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

Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir)./Menyesuaikan sumber pembiayaan

Metode Pengumpulan Data.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi E-kianpuas.samarinda.kota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda 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.

1. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
2. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
3. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
4. **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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6(enam) bulan (Contoh Laporan dalam Semester) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	0
2.	Pengumpulan Data	Februari – November 2025	5
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari – November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 125 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 126 orang.

DATA SURVEI MASUK							
< 1 2 3 4 5 6 7 >							
Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	J/K	Act.
17/11/2025 10:06	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	51	L	👁
17/11/2025 10:05	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	45	P	👁
17/11/2025 09:56	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	Lainnya	32	P	👁
17/11/2025 09:54	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	40	P	👁
17/11/2025 09:52	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	30	P	👁
17/11/2025 09:50	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	38	P	👁
17/11/2025 09:04	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	46	L	👁
17/11/2025 09:02	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	42	P	👁
17/11/2025 08:59	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	PNS	42	L	👁
03/11/2025 10:34	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	39	P	👁
03/11/2025 10:27	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	21	P	👁
03/11/2025 10:24	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	46	L	👁
03/11/2025 10:21	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	46	L	👁
03/11/2025 10:11	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	43	P	👁
03/11/2025 10:08	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	30	P	👁
03/11/2025 09:37	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	PNS	39	P	👁
14/10/2025 14:30	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	39	P	👁
14/10/2025 14:28	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	44	P	👁
14/10/2025 14:19	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	52	L	👁
14/10/2025 14:15	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	55	L	👁

Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	J/K	Act.
14/10/2025 13:54	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	TNI/Polri	53	L	
14/10/2025 13:52	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	48	L	
14/10/2025 13:46	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	45	P	
14/10/2025 13:43	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S3	TNI/Polri	53	L	
14/10/2025 13:39	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	56	L	
30/09/2025 16:07	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	48	L	
23/09/2025 08:38	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	Lainnya	Lainnya	21	L	
23/09/2025 08:32	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	21	L	
23/09/2025 08:32	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	21	P	
23/09/2025 08:32	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	20	P	
08/09/2025 14:00	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	39	P	
08/09/2025 11:20	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D3	Lainnya	32	P	
08/09/2025 11:19	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	33	L	
11/08/2025 14:56	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	58	L	
11/08/2025 14:55	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	53	P	
11/08/2025 14:55	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	56	P	
11/08/2025 14:52	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	45	L	
11/08/2025 10:35	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Guru/Dosen	56	P	
11/08/2025 10:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Lainnya	39	P	
11/08/2025 10:30	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	32	L	

Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	J/K	Act.
11/08/2025 10:26	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Lainnya	64	L	
11/08/2025 10:22	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Guru/Dosen	50	L	
11/08/2025 10:19	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	PNS	52	L	
11/08/2025 10:16	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	40	P	
11/08/2025 10:13	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	33	P	
11/08/2025 10:11	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	30	P	
11/08/2025 10:08	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	Lainnya	39	L	
28/07/2025 12:21	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	21	L	
28/07/2025 12:18	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	22	L	
28/07/2025 09:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	62	P	
28/07/2025 09:01	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	61	L	
25/07/2025 08:36	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	Guru/Dosen	27	L	
25/07/2025 08:03	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D1	Seniman/Artis	21	L	
22/07/2025 09:04	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	Lainnya	61	P	
22/07/2025 08:59	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	Lainnya	63	P	
22/07/2025 08:50	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	51	L	
22/07/2025 08:47	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S3	Guru/Dosen	53	L	
22/07/2025 08:43	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Guru/Dosen	50	L	
21/07/2025 08:49	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	45	L	
17/07/2025 14:48	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	Lainnya	Lainnya	12	L	

Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	J/K	Act.
17/07/2025 14:24	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	48	P	
17/07/2025 14:21	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	55	P	
17/07/2025 14:18	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	45	L	
17/07/2025 14:17	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	50	P	
17/07/2025 14:17	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	54	L	
17/07/2025 14:17	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	53	P	
17/07/2025 14:17	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	56	P	
17/07/2025 14:16	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	42	P	
17/07/2025 14:15	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	52	L	
17/07/2025 14:13	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	55	P	
17/07/2025 14:11	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	32	P	
17/07/2025 14:10	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	35	L	
17/07/2025 14:09	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	58	P	
17/07/2025 14:09	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	46	P	
17/07/2025 09:36	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	61	L	
17/07/2025 09:32	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	38	L	
17/07/2025 09:27	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	49	P	
17/07/2025 09:26	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	22	L	
17/07/2025 09:26	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	PNS	55	P	
17/07/2025 09:26	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	22	L	

Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	J/K	Act.
17/07/2025 09:23	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	49	L	
17/07/2025 09:23	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	62	P	
14/07/2025 07:02	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	39	L	
10/07/2025 10:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	28	P	
10/07/2025 10:25	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	23	L	
10/07/2025 08:18	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	40	P	
10/07/2025 07:44	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	33	L	
10/07/2025 07:35	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Seniman/Artis	31	P	
10/07/2025 07:35	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	33	P	
08/07/2025 10:12	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	37	P	
08/07/2025 10:11	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	52	P	
07/07/2025 05:39	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	57	L	
04/07/2025 14:56	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	39	P	
04/07/2025 14:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	37	P	
04/07/2025 14:20	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	PNS	50	L	
02/07/2025 07:27	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Wiraswasta	54	L	
02/07/2025 07:14	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	47	L	
28/05/2025 14:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	35	P	
28/05/2025 14:31	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	32	P	
28/05/2025 14:27	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	23	P	

Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	J/K	Act.
17/07/2025 09:23	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	49	L	
17/07/2025 09:23	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	Lainnya	62	P	
14/07/2025 07:02	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	39	L	
10/07/2025 10:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	28	P	
10/07/2025 10:25	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	23	L	
10/07/2025 08:18	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	40	P	
10/07/2025 07:44	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	33	L	
10/07/2025 07:35	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S3	Seniman/Artis	31	P	
10/07/2025 07:35	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	33	P	
08/07/2025 10:12	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	37	P	
08/07/2025 10:11	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	52	P	
07/07/2025 05:39	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	S2	PNS	57	L	
04/07/2025 14:56	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	D4/S1	PNS	39	P	
04/07/2025 14:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	37	P	
04/07/2025 14:20	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai penelitian daerah	S2	PNS	50	L	
02/07/2025 07:27	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Wiraswasta	54	L	
02/07/2025 07:14	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	SMA/Sederajat	Lainnya	47	L	
28/05/2025 14:33	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	35	P	
28/05/2025 14:31	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	PNS	32	P	
28/05/2025 14:27	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah	D4/S1	Lainnya	23	P	

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat diambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 126 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	66
2	Perempuan	60
TOTAL		126

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SMA/Sederajat	11
2	D1	1
3	D3	1
4	D4/S1	66
5	S2	36
6	S3	9
7	Lainnya	2
TOTAL		126

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	16
2	30-49 tahun	68
3	50-64 tahun	41
4	< 19 tahun	1
TOTAL		126

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	74
2	TNI/Polri	2
3	Guru/Dosen	5
4	Wiraswasta	1
5	Seniman/Artis	2
6	Lainnya	42
TOTAL		126

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.46	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.37	Baik
3	Waktu Pelaksanaan	3.37	Baik
4	Biaya/Tarif	3.94	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.54	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3.51	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94	Sangat baik
9	Sarana dan Prasarana	3.51	Baik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.47	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40	Baik
3	Waktu Pelaksanaan	3.47	Baik
4	Biaya/Tarif	3.93	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.60	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3.60	Sangat baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik
9	Sarana dan Prasarana	3.60	Sangat baik

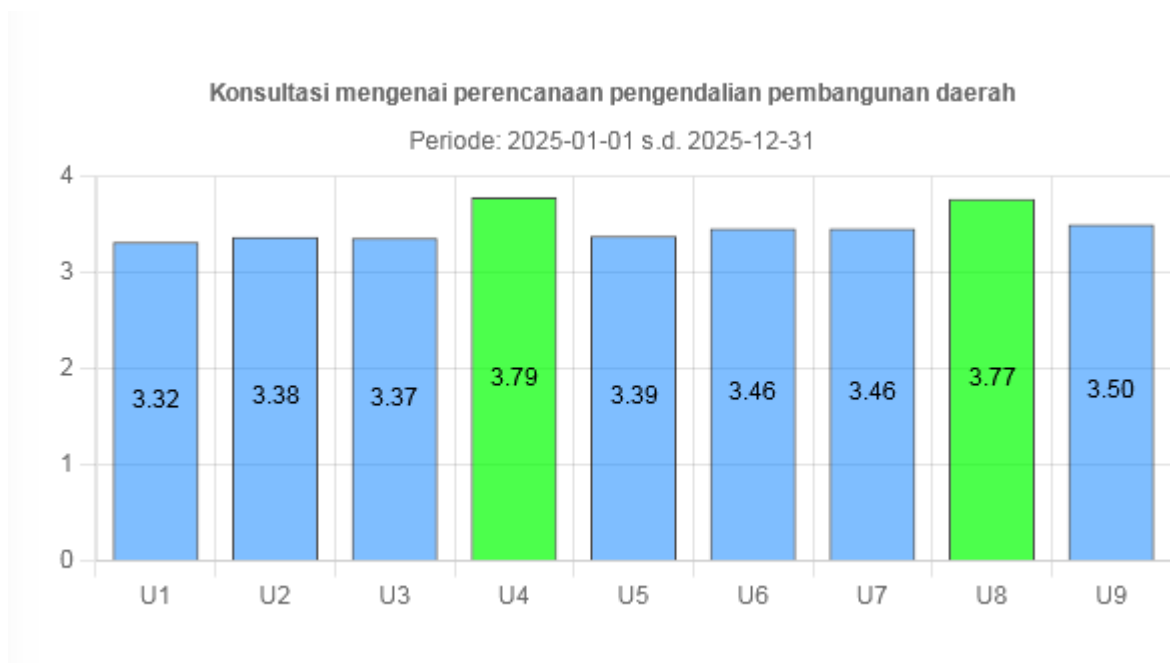
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan PerUnsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.Detail Nilai SKM PerUnsur

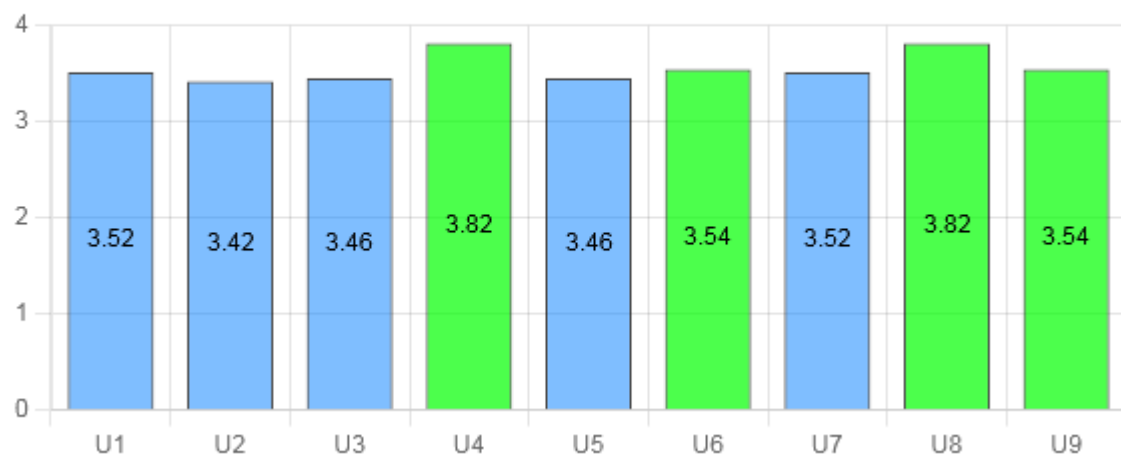
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	425	427	427	478	429	439	438	477	443
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.373	3.389	3.389	3.794	3.405	3.484	3.476	3.786	3.516
NRR TERTIMBANG	0.375	0.377	0.377	0.422	0.378	0.387	0.386	0.421	0.391
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	87.85					Baik			

Gambar1. GrafikNilaiSKMPerUnsur



Konsultasi mengenai penelitian daerah

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32. Selanjutnya waktu pelaksanaan yang mendapatkan nilai 3,37 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku Sistem mekanis dan prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan yang perlu ditingkatkan lebih baik.
- “Pelayanan untuk Koordinasi dan Konsultasi cepat dimengerti.
- Lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

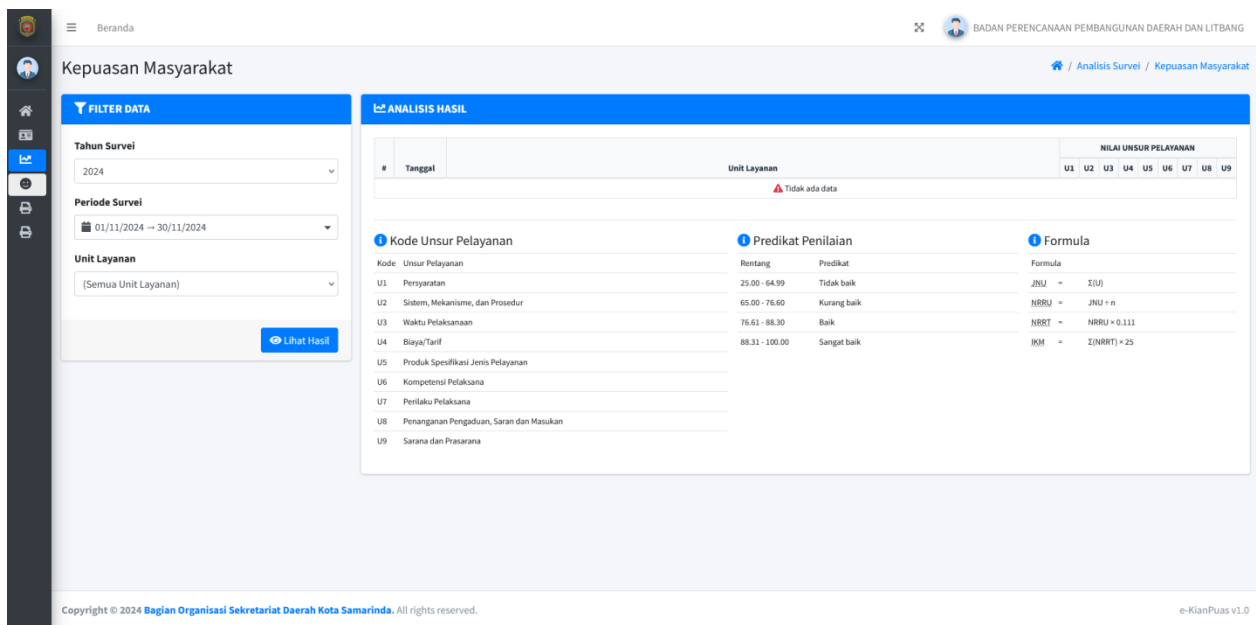
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan cukup baik untuk masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

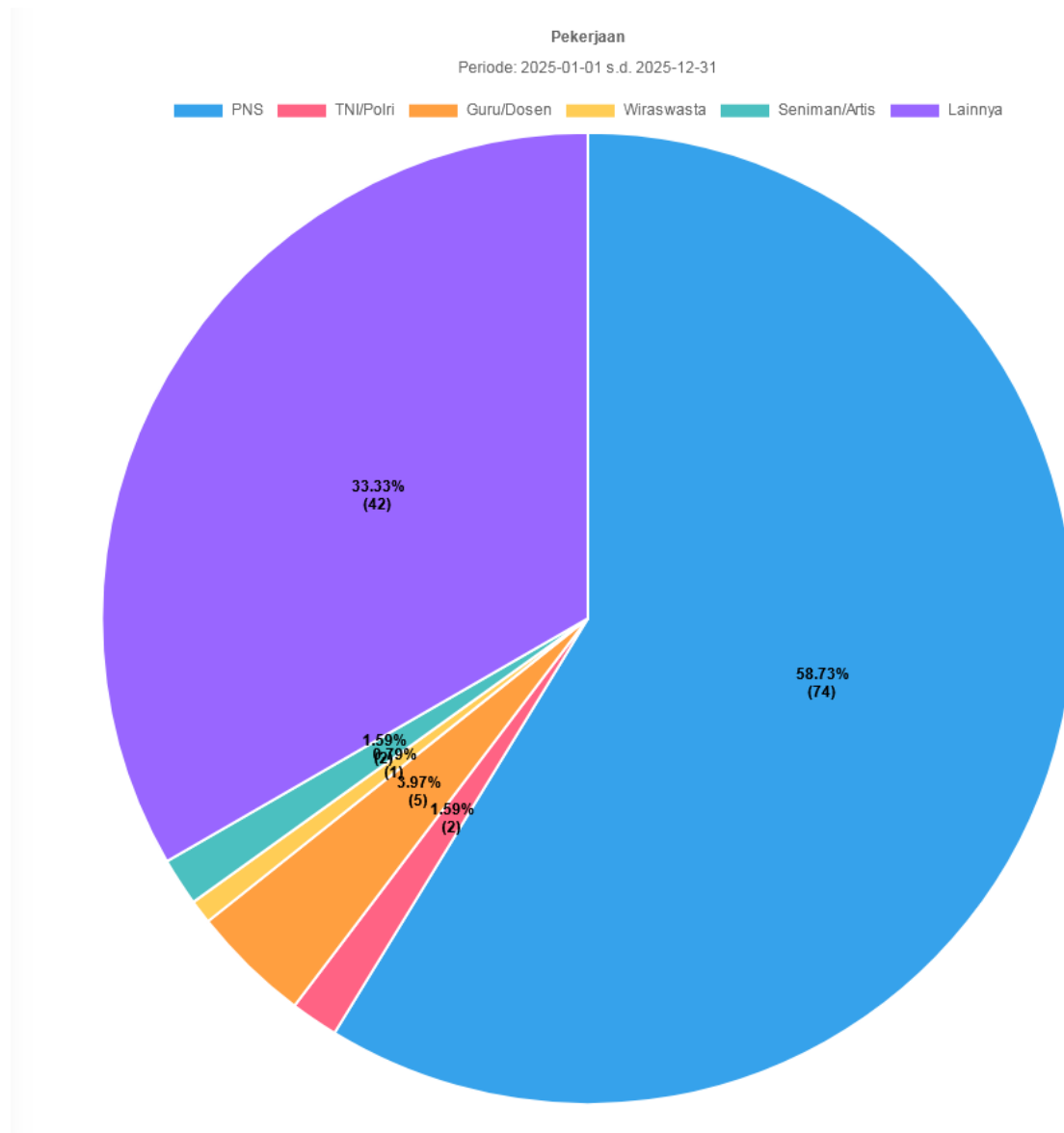
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Februari 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka 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:



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 public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

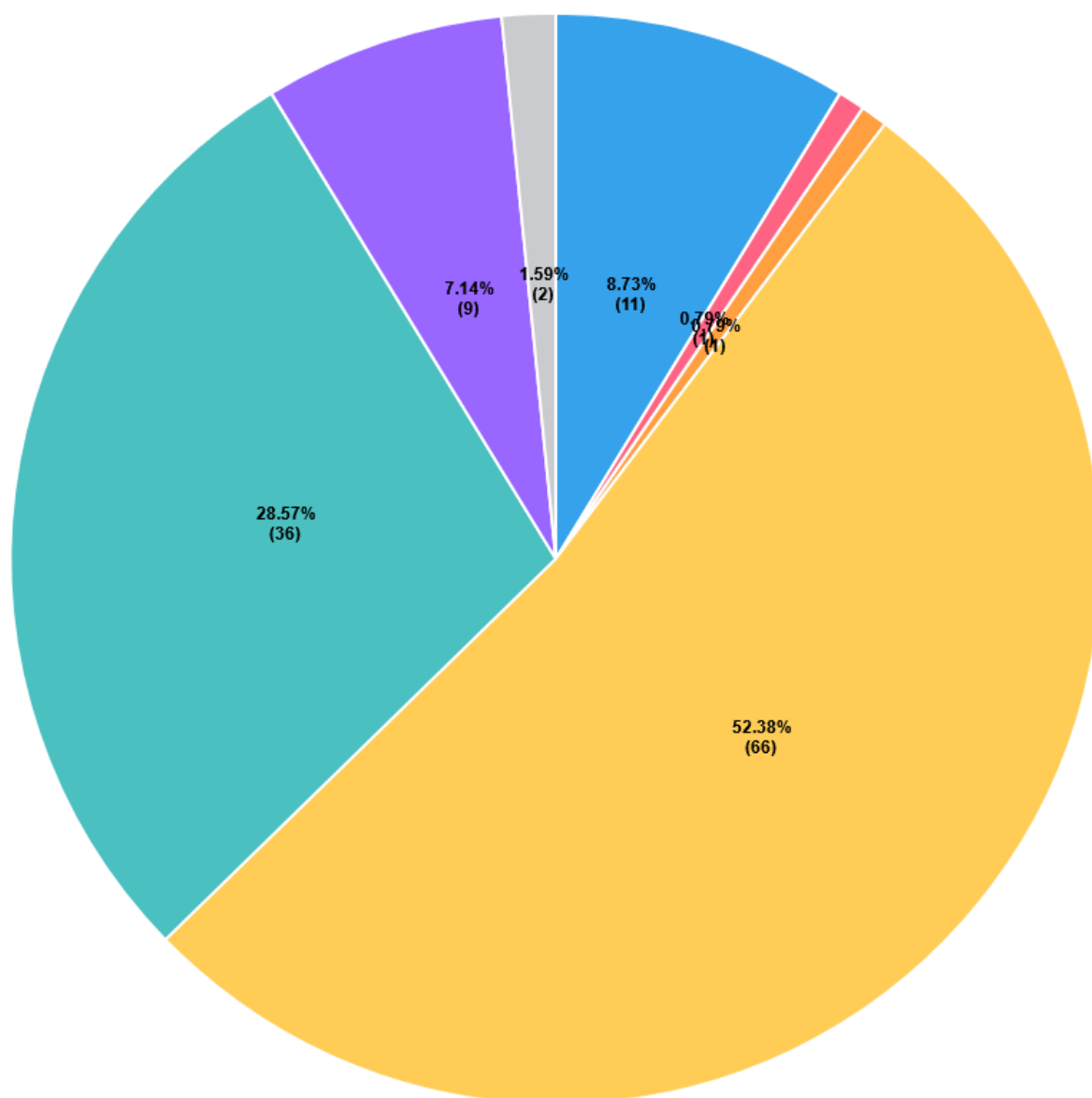
Penyelenggara pelayanan publik.Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :

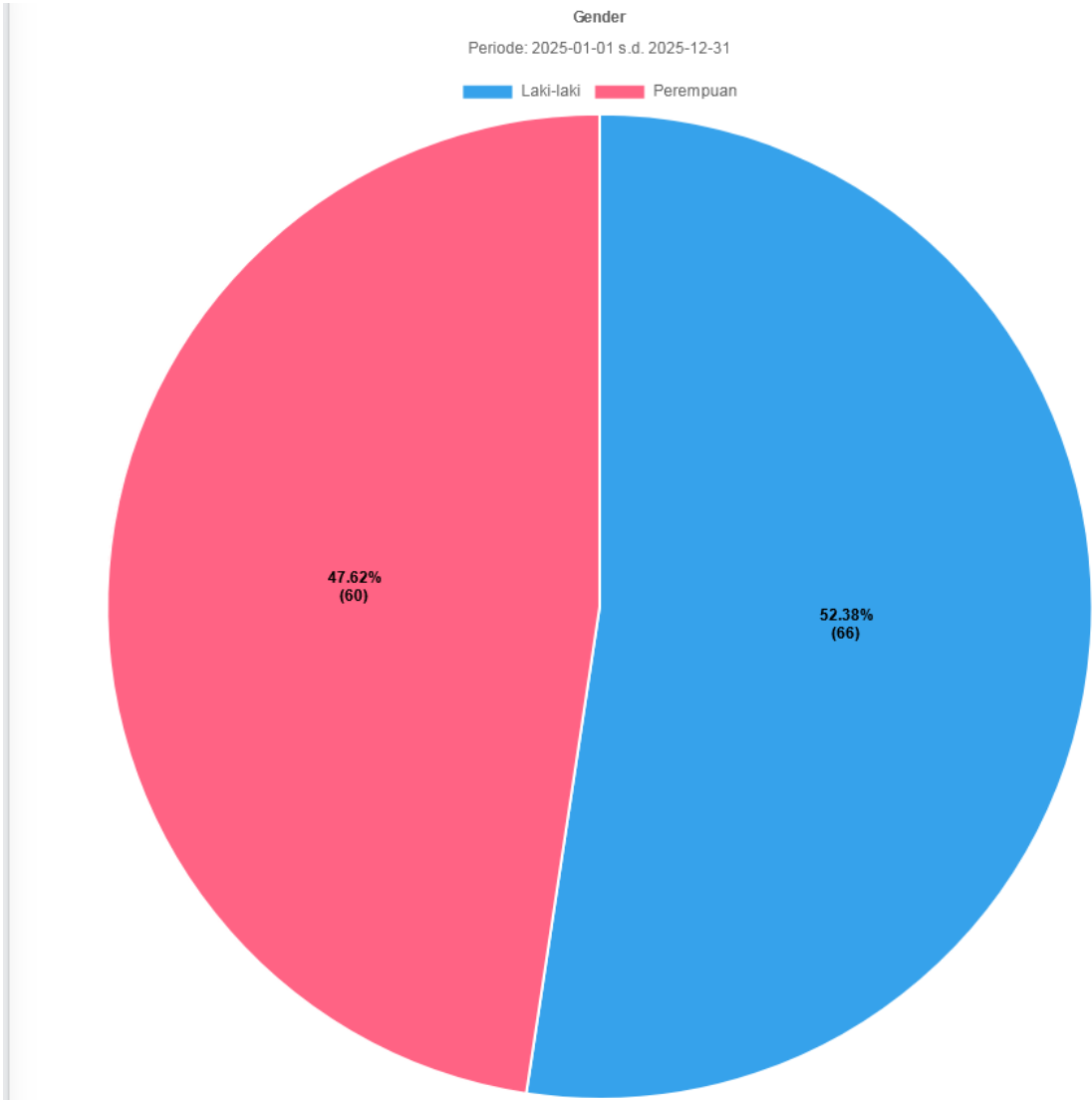


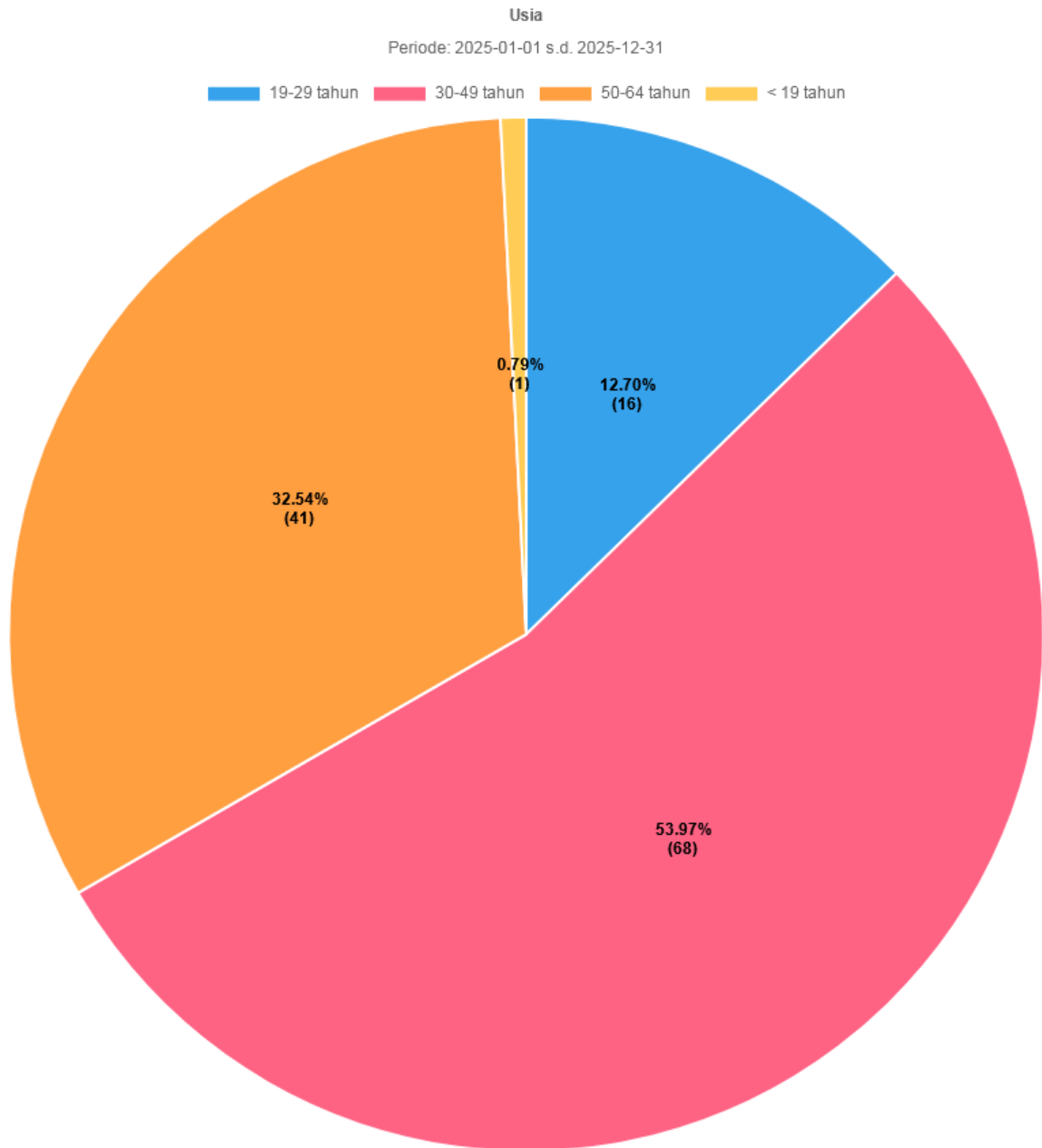
Pendidikan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31

SMA/Sederajat D1 D3 D4/S1 S2 S3 Lainnya







Berdasarkan Grafik diatas,dapat disimpulkan bahwa terjadi ikonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Januari hingga November 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM . Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsure pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.

Samarinda, 04 Desember 2025

**Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan
Inovasi Daerah Kota Samarinda**

H.Ananta Fatfhurrozi.S.Sos,M,si
NIP. 19681209 198803 1004

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM

Konsultasi mengenai perencanaan pengendalian pembangunan daerah

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.32	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.38	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.37	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.79	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.46	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.46	Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.77	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.50	Baik	

Konsultasi mengenai penelitian daerah

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.52	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.42	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.46	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.82	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.46	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.52	Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.82	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.54	Sangat baik	

2. Contoh Kuesioner

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wiraswasta			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

NAMA :

No. HP :

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikut sertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikut sertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Samarinda . Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi

lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode sebelumnya

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,52	Sesuai
2	Sistem,Mekanisme,dan Prosedur	3,42	Mudah
3	WaktuPenyelesaian	3,46	Cepat
4	Biaya/Tarif	3,82	Gratis
5	Produk,Spesifikasi,dan Jenis Pelayanan	3,46	Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,52	Sopan dan ramah
8	Penanganan Pengaduan ,Saran,dan Masukan	3,82	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,50	Dikelola dengan baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsure tersebut.Oleh karena itu,perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat di implementasikan dan ditindak lanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

The screenshot shows the 'Rencana Aksi' (Action Plan) page in the e-KianPias system. The page is divided into a left sidebar with navigation icons and a main content area. The main content area has a 'FILTER DATA' section on the left and a 'RENCANA AKSI' section on the right. The 'RENCANA AKSI' section displays a table of survey data for the year 2024.

Waktu Data	
Tahun Survei	2024
Organisasi	BAGIAN ORGANISASI
Unit Layanan	Fasilitasi Penyusunan Dokumen SPISOP /PROBIS /SKM / Pakaiat Dinas dan Tata Naskah Dinas
Periode Layanan	01/01/2024 s.d. 31/01/2024
Unsur Layanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Nilai Muto Layanan	4,00
Predikat Muto Layanan	Sangat baik

Rencana Aksi Peningkatan Layanan	Produk Layanan dibuat dalam kerja bersama
Jadwal Aksi	01/04/2024 s.d. 30/04/2024

Copyright © 2024 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Samarinda. All rights reserved. e-KianPias v1.0