



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur Negara itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan publik sendiri diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan terwujud. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek, antara lain kelembagaan, kepegawaian, tata laksana, akuntabilitas, dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Sayangnya, fenomena empirik selama ini masih menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih sangat jauh dari memuaskan. Keluhan masyarakat yang berkenaan dengan kepastian hukum, prosedur, persyaratan, sikap petugas pelayanan, biaya yang tidak jelas, dan sebagainya, masih sering terdengar di telinga kita.

Atas dasar tersebut, maka kebijakan pemerintah pusat, dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan kewajiban bagi setiap Unit Pelayanan Publik untuk menyelenggarakan survey dalam rangka pengukuran SKM (Survei Kepuasan Masyarakat). Ketentuan tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Men PAN RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Atas dasar payung kebijakan tersebut, maka Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur berinisiatif untuk mengimplementasikan kebijakan peningkatan pelayanan publik melalui pengukuran SKM untuk seluruh unit pelayanan di lingkungan Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Kami berharap kiranya hasil kajian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan, khususnya pelayanan kelitbangan di Kalimantan Timur. Atas selesainya kegiatan ini, kami ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada para responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang sangat berharga.

Samarinda, Juni 2024

Kepala BRIDA Prov. Kaltim

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	1
C. METODE	2
D. TIM SKM.....	4
E. JADWAL SKM.....	4
BAB II ANALISIS	5
A. HASIL PENGUKURAN	5
B. HASIL ANALISIS.....	11
BAB III PENUTUP	13
LAMPIRAN.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Atas dasar inilah maka setiap instansi pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang melakukan pelayanan kepada masyarakat diarahkan untuk membuat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), agar dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakatnya terhadap pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah dan dapat diketahui langkah-langkah selanjutnya dalam memperbaiki mutu pelayanan terhadap masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan kajian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Sehingga data yang diperoleh dapat menjadi bahan pertimbangan evaluasi pelayanan selama ini dan agar dapat mengetahui bagian pelayanan mana saja yang kualitas pelayanannya harus ditingkatkan.

C. METODE PENELITIAN

a) Jumlah Responder dan Populasi

Survey dilakukan dengan teknik pembagian questioner kepada di lingkungan Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Jumlah responden secara keseluruhan 88 orang dan pelaksanaan survey dilakukan secara langsung oleh tim. Jumlah responder diperoleh dari Rensis Likert dengan perhitungan sebagai berikut :

$$S = \frac{(\lambda^2 NPQ)}{(d^2(N-1) + \lambda^2 PQ)}$$

Keterangan :

$$\lambda^2_{(0,05)} = 3,842$$

$$N = 88$$

$$P = Q = 0,5$$

$$d = 0,05$$

Sampe yang digunakan:

$$S = \frac{((3,842)(88)(0,5)(0,5))}{((0,05^2)(88 - 1) + (3,842)(0,5)(0,5))}$$

$$S = \frac{84,524}{1,178}$$

$$S = 71,752 \approx 72$$

S = 72 sampel

b) Kuesioner.

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang merupakan data primer. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

c) Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Berisi judul kuesioner, nama, dan deskripsi instansi yang melakukan survei.
- Bagian II : Berisi identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian III : Berisi daftar pertanyaan mutu pelayanan publik atau pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

a. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosedurnya tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

d) Teknik Pengolahan Data

Berdasarkan Permen PAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumusan sebagai berikut:

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Baik
2	2,50 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

D. TIM SKM

Ketua : Sekretaris

Anggota : 1. Kasubbag. Umum

2. Anwar Salim, A.Md

3. Aulia Novianti Noor, S.Km

E. JADWAL PELAKSANAAN

Pengambilan sampel hingga penyusunan laporan dilakukan selama 3 minggu pada bulan September 2022

BAB II

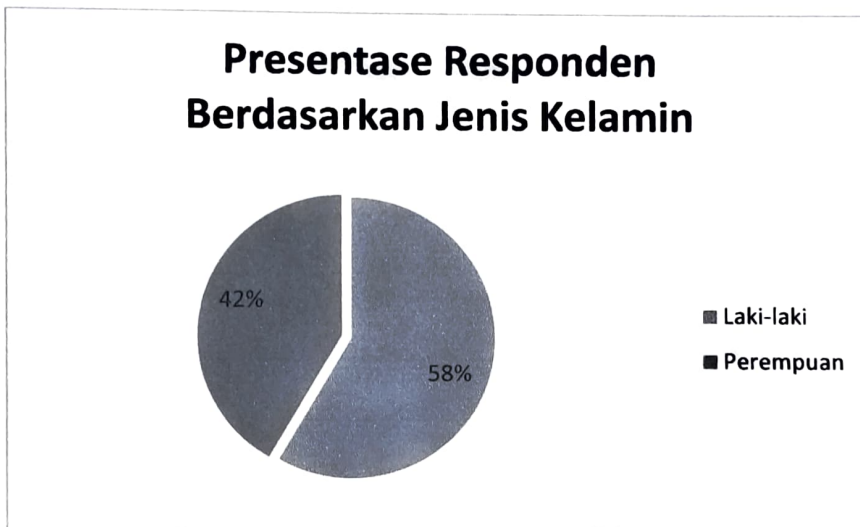
ANALISIS

A. HASIL PENGUKURAN

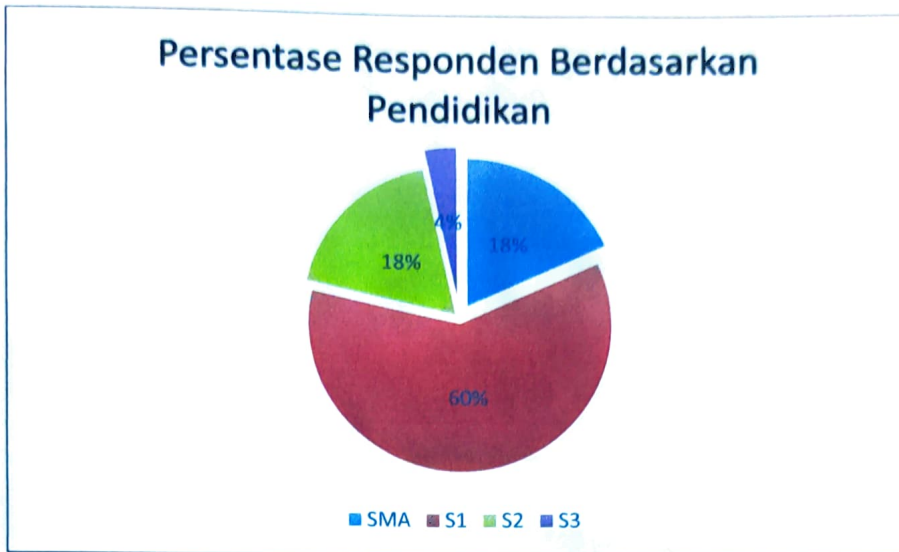
Dari hasil pengukuran kuesioner diperoleh hasil pengukuran yang akan dijabarkan dalam ulasan kali ini. Berikut hasil pengukuran SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Karakteristik Responden di Lingkungan Balitbang Prov. Kaltim :

Persentase responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58% dan perempuan 42%. Persentase responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut; SMA sebanyak 18%, S1 sebanyak 60%, S2 sebanyak 18%, dan S3 sebanyak 4%.



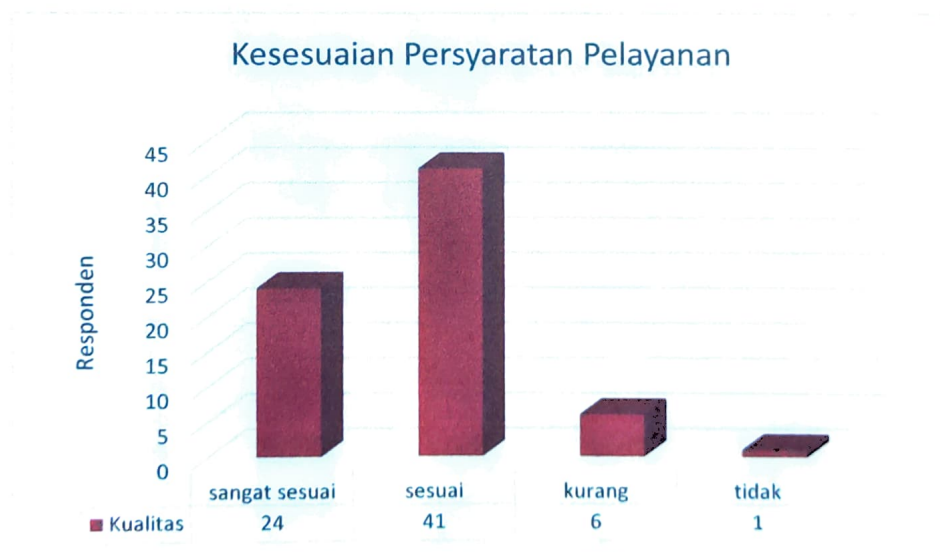
Gambar 1. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan

1) Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

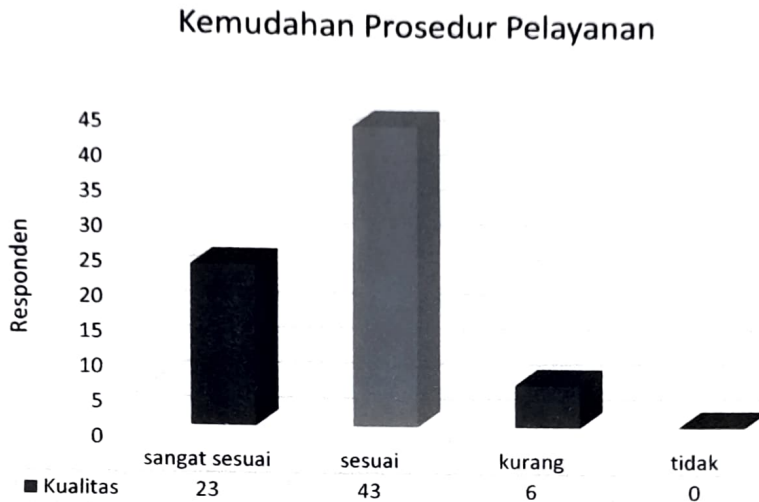
Dengan Nilai Rata Rata **3,222** masuk dalam **Range Baik**, maka kesesuaian persyaratan pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sesuai**.



Gambar 3. Diagram Keseuaian Persyaratan Pelayanan

2) Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dengan Nilai Rata Rata **3,236** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kemudahan prosedur pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Mudah**.



Gambar 4. Diagram Kemudahan Prosedur Pelayanan

3) Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Dengan Nilai Rata Rata **3,224** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kecepatan waktu pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Cepat**.



Gambar 5. Diagram Kecepatan Waktu Pelayanan

4) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan

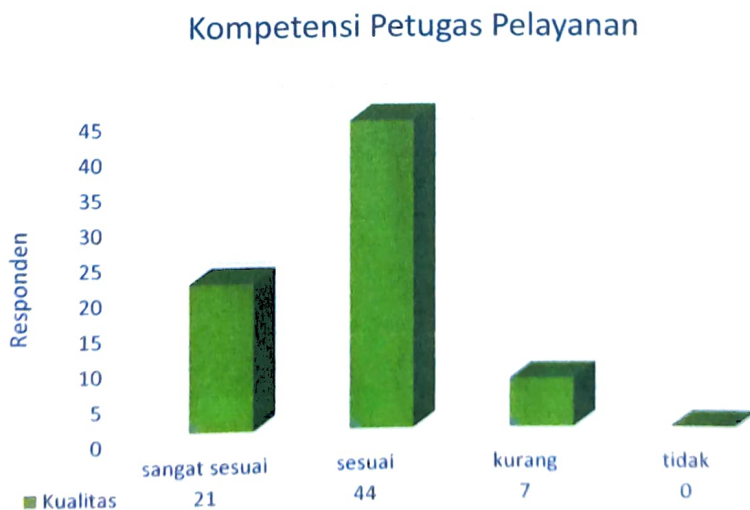
Dengan Nilai Rata Rata **3,193** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kesesuaian produk pelayanan yang tertera dalam standar pelayanan **Sesuai** dengan jenis pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur.



Gambar 6. Diagram Kesesuaian Produk Pelayanan

5) Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

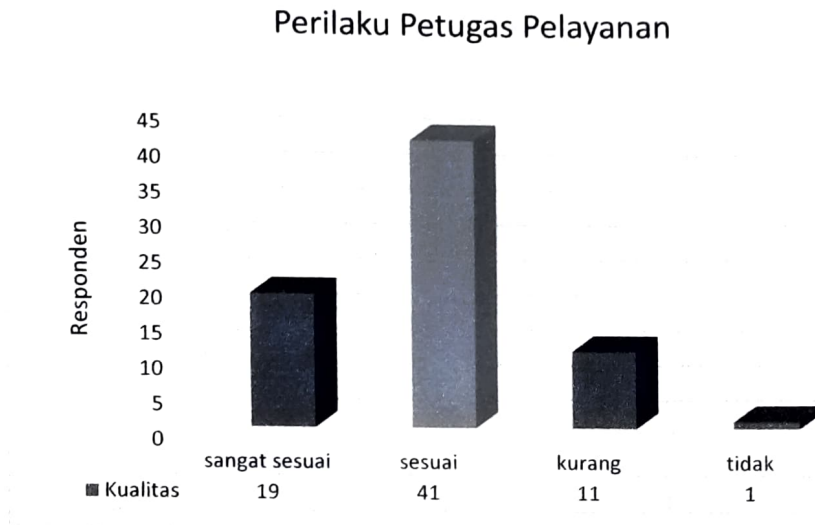
Dengan Nilai Rata Rata **3,194** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kompetensi petugas dalam pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Kompeten**.



Gambar 7. Diagram Kompetensi Petugas

6) Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Dengan Nilai Rata Rata **3,083** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur perilaku petugas dalam pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sopan dan Ramah**.



Gambar 9. Diagram Perilaku Petugas

7) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Dengan Nilai Rata Rata **3,236** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kualitas sarana dan prasarana di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Baik**.



Gambar 10. Diagram Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

8) Unsur Maklumat Pelayanan

Dengan Nilai Rata Rata **3,166** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kualitas tersedianya maklumat pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Baik**.



Gambar 11. Diagram Maklumat Pelayanan

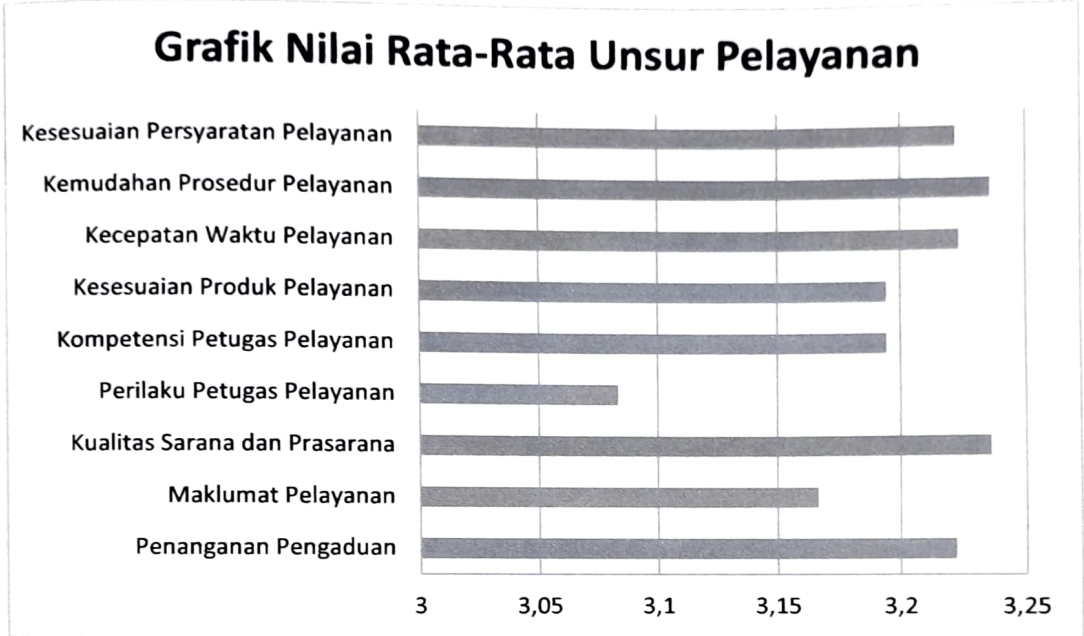
9) Unsur Penanganan Pengaduan

Dengan Nilai Rata Rata **3,222** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur penanganan pengaduan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Dikelola dengan Baik**.



Gambar 11. Diagram Penanganan Pengaduan

Di bawah ini adalah grafik yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur.



Gambar 12. Diagram 9 Unsur Kepuasan Pelayanan

Nilai IKM setelah dikonversi	=	80,4779
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

B. HASIL ANALISA

Unsur dengan kepuasan tertinggi dari masyarakat tahun 2024 ini pada kompetensi pelaksana pelayanan. Sedangkan kepuasan terendah pada kecepatan waktu pelayanan dan perilaku pelaksana. Kesembilan unsur yang dinilai, pada tahun 2024 menunjukkan **semua unsur** pada range **baik**, yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, ketersediaan maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah.

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur terdapat dua unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori baik, adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah Perilaku Pelaksana dan Waktu Pelayanan. Pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan publik yang lain, namun demikian aspek perilaku pelaksana pelayanan yang berisi tentang etika kerja atau etos kerja masih dalam kategori cukup baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pada aspek sikap perilaku akan terus ditingkatkan lebih baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Upaya peningkatan tersebut dapat diupayakan melalui pendidikan dan latihan internal maupun eksternal

Selain itu, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) yang melibatkan 72 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan kuisioner sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur tahun 2021 dengan 9 unsur adalah **80,47** dengan Katagori **(B) Baik**.
2. Pada *questioner* diberikan pertanyaan dengan nilai persepsi, sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak baik
2	2,50 – 3,064	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat baik

3. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, ketersediaan maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan.
4. Hasil survey menunjukkan **semua unsur** pada range **baik**, yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, ketersediaan maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan.

Adapun saran yang dapat dipertimbangkan adalah BRIDA senantiasa mempertahankan serta meningkatkan seluruh unsur penilaian dari Indeks

Kepuasan Masyarakat walaupun nilai pada tahun ini pada range baik, namun mempertahankan nilai ini tidaklah mudah. Harus terus dilakukan pembenahan dan perbaikan agar pelayanan di BRIDA semakin baik, dan tidak mengalami penurunan. Untuk membandingkan Indeks Kinerja BRIDA secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan minimal 1 (satu) tahun sekali.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Kuisisioner SPM Balitbangda Kaltim

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu organisasi yang bertujuan memberikan masukan bagi pengambilan kebijakan di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Untuk itu Balitbangda Kaltim dituntut memberikan pelayanan prima kepada pengambil kebijakan dan publik. Sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan Balitbangda Kaltim metode survei ini diperlukan untuk melihat seberapa puas publik menilai pelayanan yang telah dilakukan.

Kerahasiaan

Semua informasi dan isian yang terkandung dalam kuisisioner ini akan dijaga kerahasiaannya, dan hanya akan digunakan untuk kepentingan analisis semata. Informasi spesifik tentang identitas responden atau unit kerja tidak akan diinformasikan kepada umum atau dipublikasikan dalam bentuk apapun.

Besar harapan kami kiranya Anda berkenan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuisisioner ini, dengan memilih jawaban yang tepat atau menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia, sesuai dengan persepsi Anda.

Atas partisipasinya kami ucapkan terimakasih.

Tim SPM Balitbangda Provinsi Kaltim.

Nara Hubung

Dwi Ayu Anggraini (0853 4817 3619)

Aulia (0852 4692 8340)

* Wajib

1. Nama *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Laki Laki

☐ Perempuan

3. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

4. Jabatan/Pekerjaan Utama *

Tandai satu oval saja.

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Yang lain _____

5. Asal Instansi

Tandai satu oval saja.

- ☐ Biro Pemerintahan, Perbatasan, dan Otonomi Daerah
- ☐ Biro Kesejahteraan Rakyat
- ☐ Biro Hukum
- ☐ Biro Organisasi
- ☐ Biro Hubungan Masyarakat
- ☐ Biro Umum
- ☐ Biro Perekonomian
- ☐ Biro Administrasi Pembangunan
- ☐ Biro Infrastruktur dan Sumber Daya
- ☐ Sekretariat Daerah
- ☐ Badan Pendapatan Daerah
- ☐ Badan Penghubung Jakarta
- ☐ RSUD Abdul Wahab Syahrani
- ☐ RSUD DR Kanujoso Djatiwibowo
- ☐ Sekretariat DP Korpri
- ☐ RSJD Atma Husada Mahakam
- ☐ Inspektorat
- ☐ Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- ☐ Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- ☐ Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- ☐ Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- ☐ Dinas Kesehatan
- ☐ Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat
- ☐ Dinas Sosial
- ☐ Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
- ☐ Dinas Kependudukan, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- ☐ Dinas Pangan, Tanaman Pangan, dan Holtikultura
- ☐ Dinas Lingkungan Hidup
- ☐ Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa
- ☐ Dinas Perhubungan
- ☐ Dinas Komunikasi dan Informatika
- ☐ Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

- ☐ Dinas Pemuda dan Olahraga
- ☐ Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- ☐ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- ☐ Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral
- ☐ Dinas Kehutanan
- ☐ Dinas Perkebunan
- ☐ Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
- ☐ Dinas Kelautan dan Perikanan
- ☐ Dinas Pariwisata
- ☐ Satuan Polisi Pamong Praja
- ☐ Pemerintah Kabupaten/Kota
- ☐ Perguruan Tinggi
- ☐ Perusahaan Swasta
- ☐ BUMN
- ☐ BUMD
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Masyarakat
- ☐ Sekretariat DPRD Provinsi Kaltim
- ☐ Badan Kesbangpol Prov Kaltim
- ☐ Yang lain:

6. Jenis layanan yang diterima ^

Tandai satu oval saja.

- ☐ Pelayanan Kelitbangan (Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, Perekayasa, Penerapan, Pengoperasian dan Evaluasi Kebijakan)
- ☐ Pelayanan Penyediaan Narasumber
- ☐ Pelayanan Informasi Publikasi Karya Tulis Ilmiah (KTI) pada Elektronik Journal (E-Journal)
- ☐ Pelayanan Informasi Publikasi Hasil Kelitbangan
- ☐ Pelayanan Desiminasi Hasil Kelitbangan
- ☐ Yang lain:

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di sub bagian ini? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

11. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

12. Bagaimana pemahaman Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALITBANGDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2024 SEMESTER I

NILAI IKM	NAMA LAYANAN: RESPONDEN
80,4	JUMLAH : 88 Orang JENIS KELAMIN : L = 51 Orang P= 37 Orang PENDIDIKAN : S3 = 3 Orang S2 = 16 Orang S1 = 53 Orang SMA = 16 Orang Periode Survei Semester I Tahun 2024
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

Samarinda, 28 Juni 2024

Kepala Balitbangda,



Dr.M. Ir, H. Fitriansyah, S.T., M.M
Pembina Utama Madya
NIP. 19731127 200604 1 009