



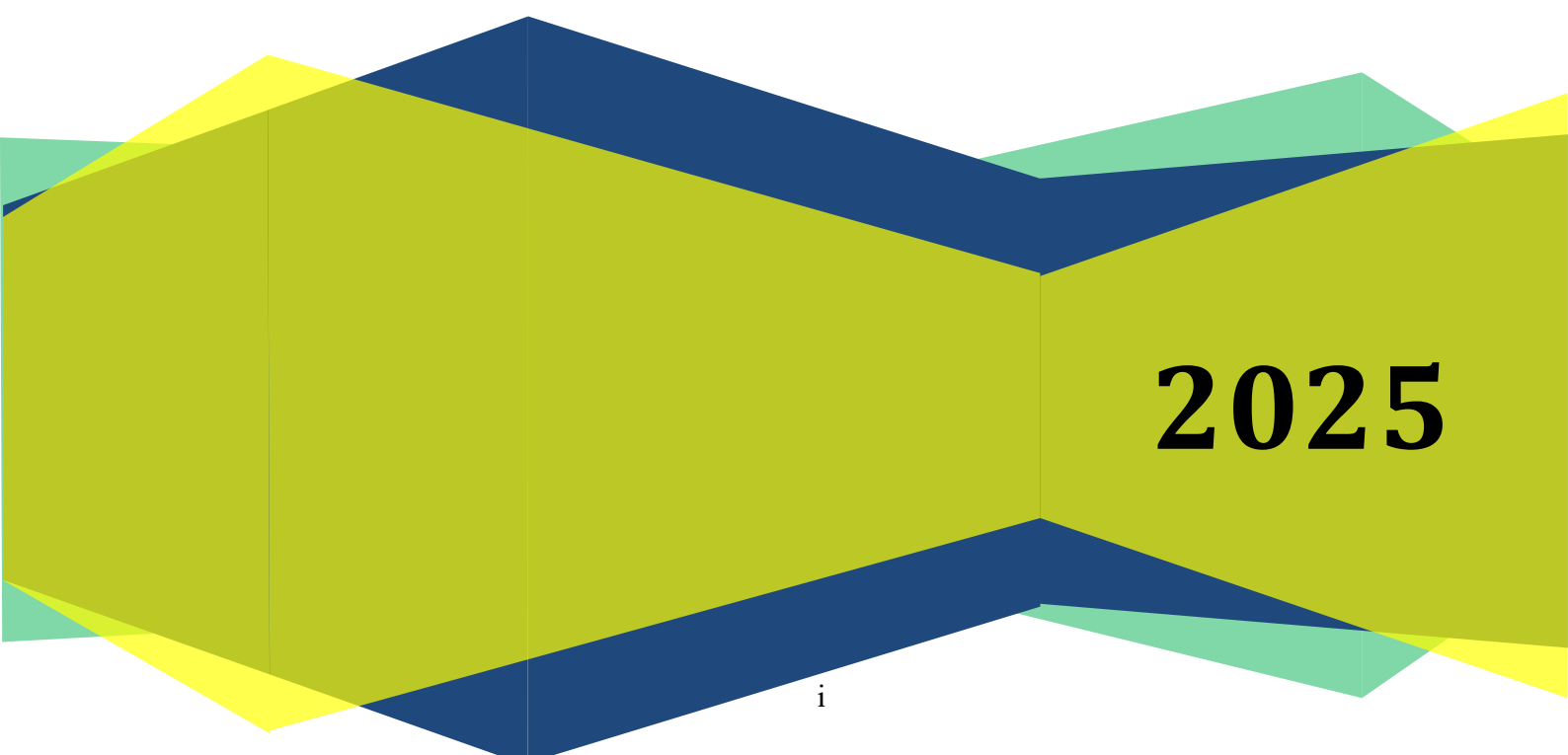
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2025

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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



2025

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 Penelitian dan Pengembangan 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, November 2025

Kepala Balitbangda
Provinsi Kalimantan Timur,



Dr.M. Ir. H. Fitriansyah,S.T,M.M

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 TUJUAN DAN MANFAAT	2
1.3 METODE PENGIMPULAN DATA.....	2
1.4 METODE PENELITIAN	3
1.5 JADWAL PELAKSANAAN SKM	6
BAB II ANALISIS	7
A. HASIL PENGUKURAN.....	6
B. HASIL ANALISIS.....	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV PENUTUP	18
LAMPIRAN	20

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Produk Layanan:** 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.
5. **Kompetensi pelaksana/petugas:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

6. **Perilaku pelaksana/pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
8. **Kesigapan pelaksana/petugas:** kemampuan dan kecepatan petugas pelayanan untuk merespons, memulai, dan menyelesaikan proses pelayanan segera setelah permohonan atau kedatangan masyarakat (pengguna layanan).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode Penelitian

a) Jumlah Responden dan Populasi

Survey dilakukan dengan teknik pembagian kuisisioner kepada responden di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Jumlah responden secara keseluruhan 100 orang dan pelaksanaan survey dilakukan secara langsung oleh tim melalui google form. Jumlah responden diperoleh dari Rensis Likert dengan perhitungan sebagai berikut :

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

Keterangan :

$$\lambda^2_{(0,05)} = 3,842 \quad P = Q = 0,5$$

$$N = 100 \quad d^2 = 0.021$$

$$S = \frac{((3,842)(100)(0,5)(0,5))}{((0.021)(100-1) + (3.842)(0.5)(0.5))}$$

$$= \frac{107}{1,07}$$

$$= 100$$

S = 100 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.

d) 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.

e) 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	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	B	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

f) Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Ketua : Sekretaris

Anggota: 1. Kasubbag. Umum

2. Abdul Hayat

3. Hersom Maryanto

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

Pengambilan sampel hingga penyusunan laporan dilakukan selama 6 bulan pada bulan Juli – November 2025

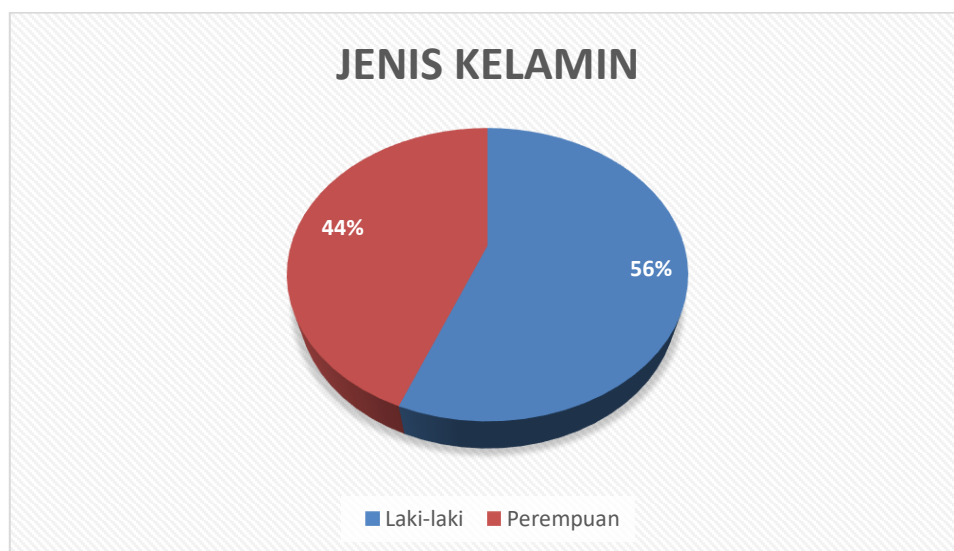
BAB II ANALISIS

A. HASIL PENGUKURAN

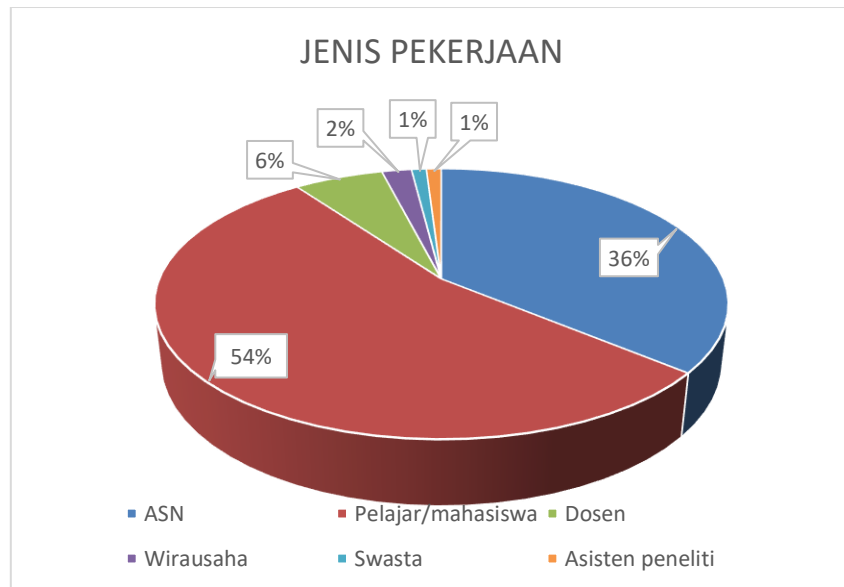
Dari hasil pengukuran kuesioner diperoleh hasil pengukuran yang akan dijabarkan dalam ulasan kali ini. Berikut hasil pengukuran SKM Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Karakteristik Responden di Lingkungan Balitbang Prov. Kaltim :

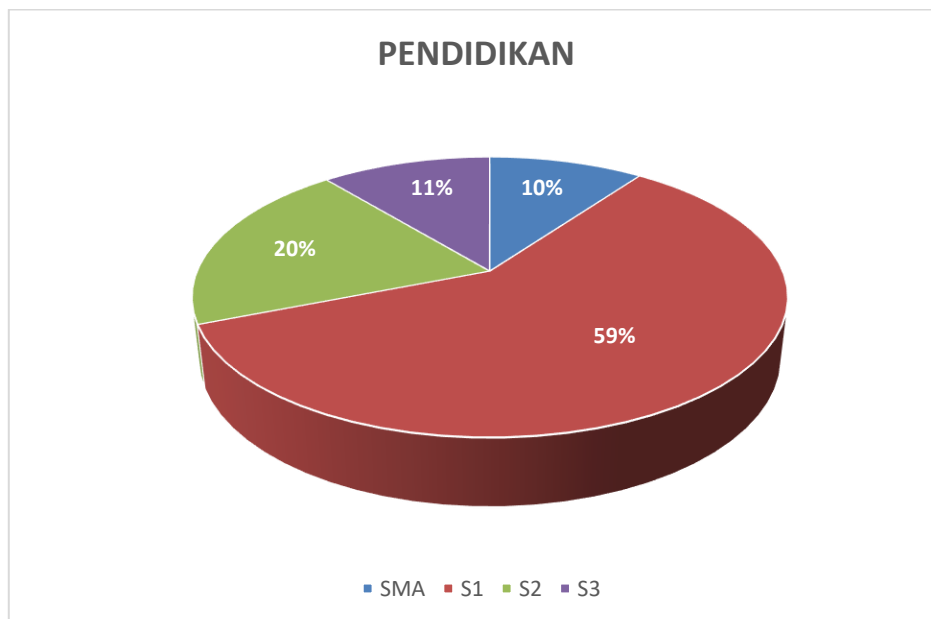
Persentase responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56% dan perempuan 44%. Persentase responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 36%, Dosen 6%, pegawai swasta sebanyak 1%, wirausaha sebanyak 2%, mahasiswa/pelajar sebanyak 54%, dan asisten peneliti sebanyak 1%. Sedangkan untuk persentase responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut; SMA sebanyak 10%, S1 sebanyak 59%, S2 sebanyak 20%, dan S3 sebanyak 11%.



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



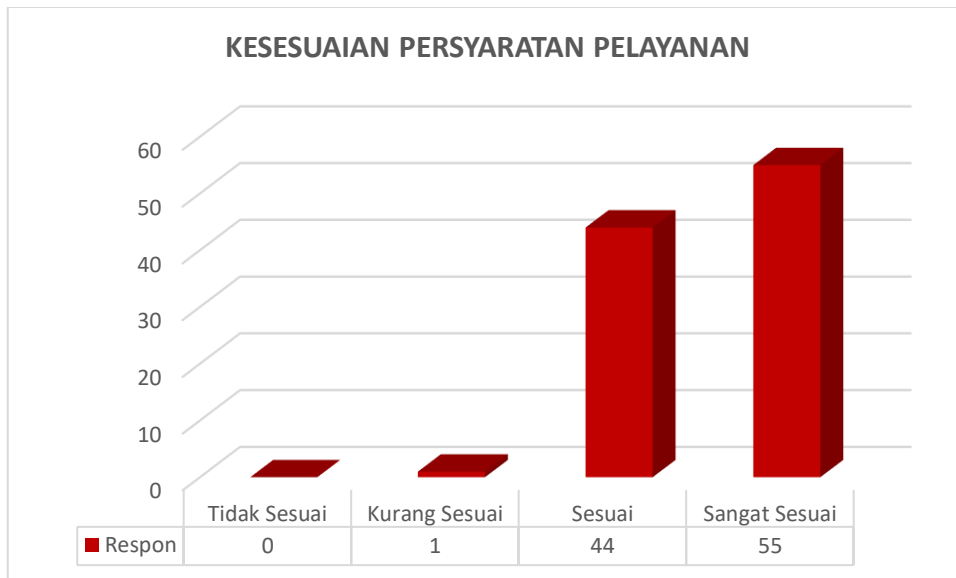
Gambar 2. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3. Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan

1) Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

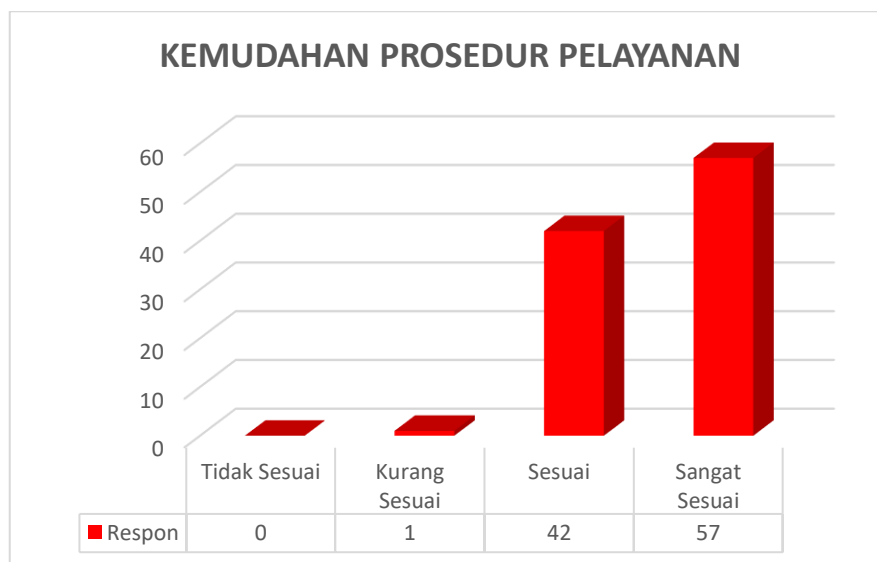
Dengan Nilai Rata Rata **3,54** masuk dalam **Range Sangat Baik**, maka kesesuaian persyaratan pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sangat Sesuai**.



Gambar 4. Diagram Keseuaian Persyaratan Pelayanan

2) Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

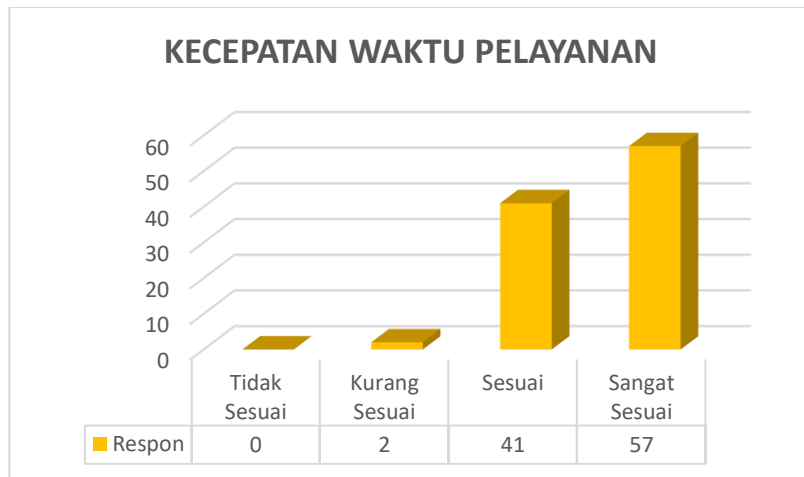
Dengan Nilai Rata Rata **3,56** masuk dalam **Range Sangat Baik**, maka unsur kemudahan prosedur pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sangat Mudah**.



Gambar 5. Diagram Kemudahan Prosedur Pelayanan

3) Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

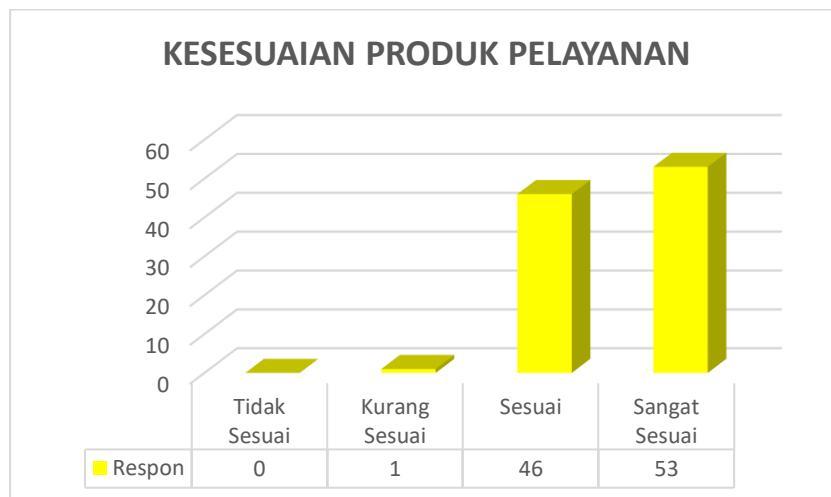
Dengan Nilai Rata Rata **3,55** masuk dalam **Range Sangat Baik**, maka unsur kecepatan waktu pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sangat Cepat**.



Gambar 6. Diagram Kecepatan Waktu Pelayanan

4) Unsur Kesesuaian Produk Layanan

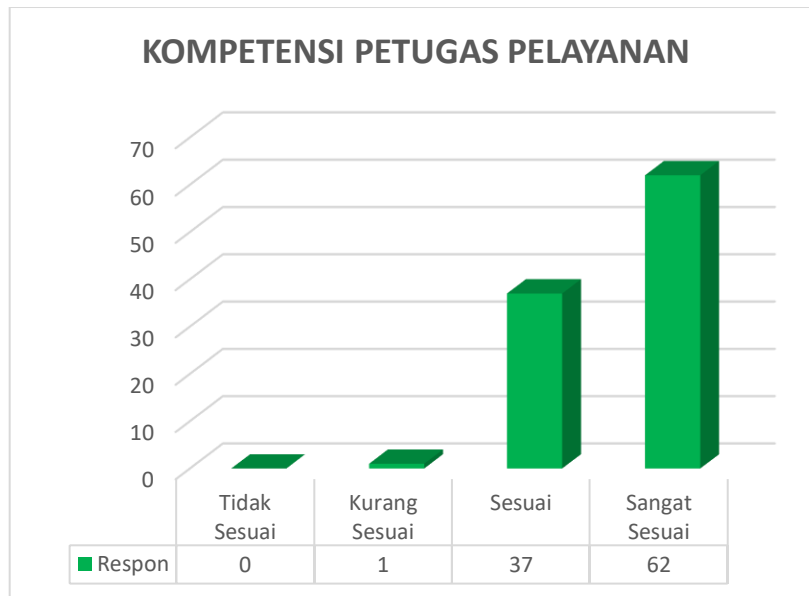
Dengan Nilai Rata Rata **3,52** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur kesesuaian produk pelayanan yang tertera dalam standar pelayanan **Sesuai** dengan jenis pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.



Gambar 7. Diagram Kesesuaian Produk Layanan

5) Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

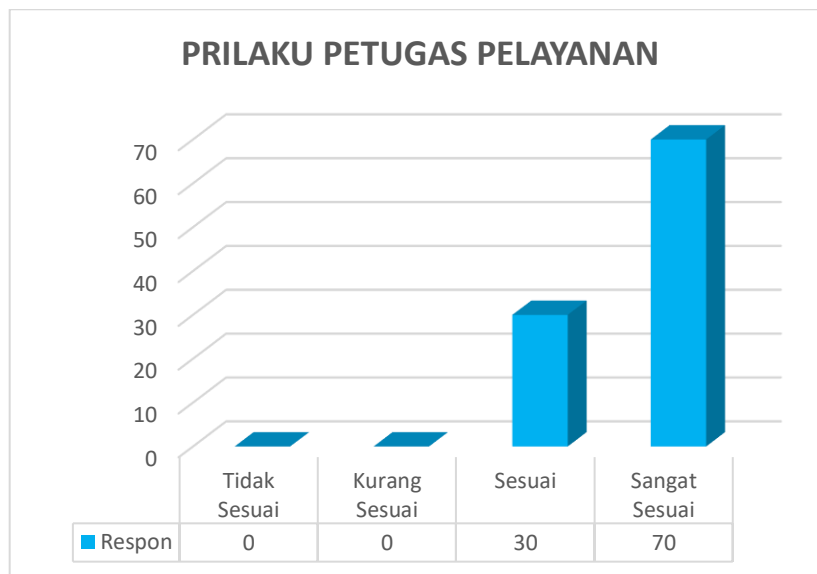
Dengan Nilai Rata Rata **3,61** masuk dalam **Range Sangat Baik**, maka unsur kompetensi petugas dalam pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sangat Kompeten**.



Gambar 8. Diagram Kompetensi Petugas Pelayanan

6) Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

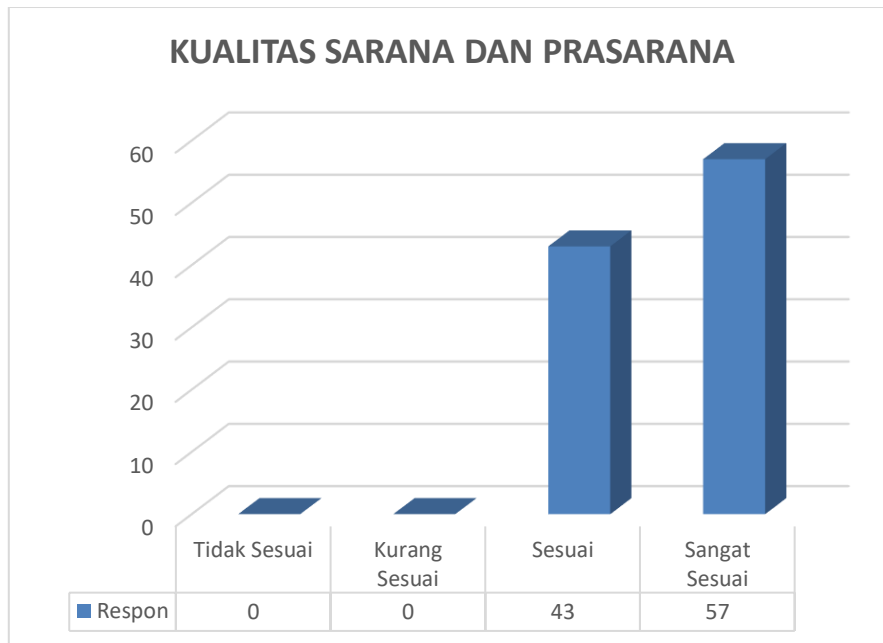
Dengan Nilai Rata Rata **3,70** masuk dalam **Range Sangat Baik**, maka unsur perilaku petugas dalam pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sangat Sopan dan Ramah**.



Gambar 9. Diagram Perilaku Petugas Pelayanan

7) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

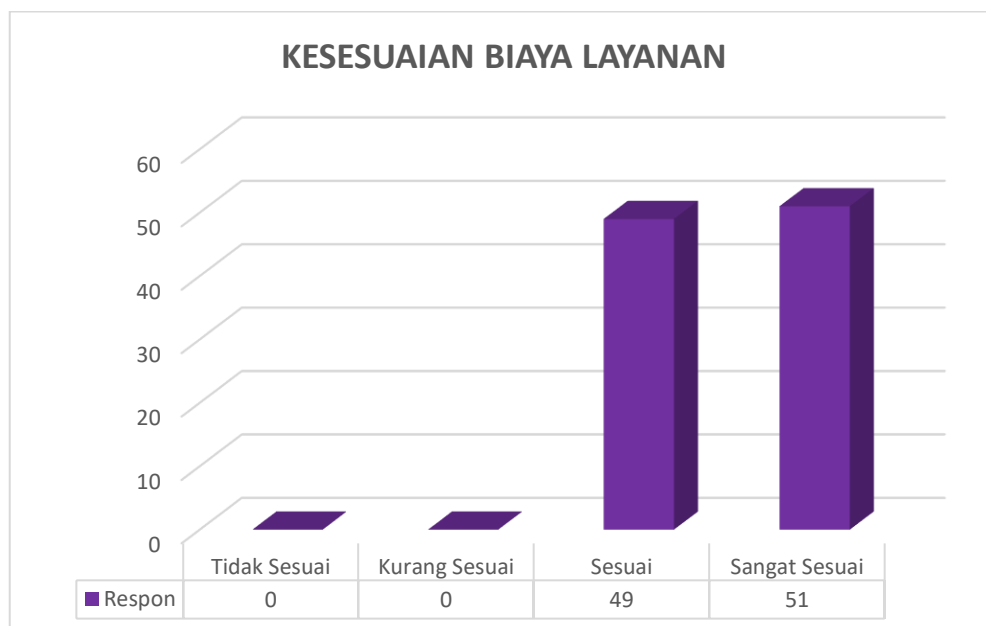
Dengan Nilai Rata Rata **3,57** masuk dalam **Range Sangat Baik**, maka unsur kualitas sarana dan prasarana di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Sangat Baik**.



Gambar 10. Diagram Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

8) Kesesuaian Biaya Layanan

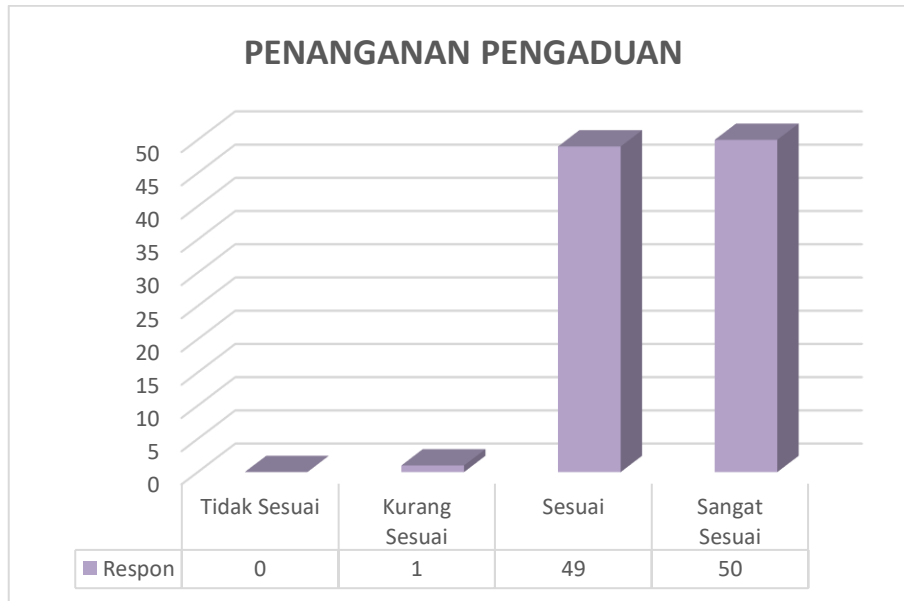
Dengan Nilai Rata Rata **3,51** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur Kesigapan Petugas Layanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Baik**.



Gambar 11. Diagram Kesigapan Petugas Pelayanan

9) Penanganan Pengaduan

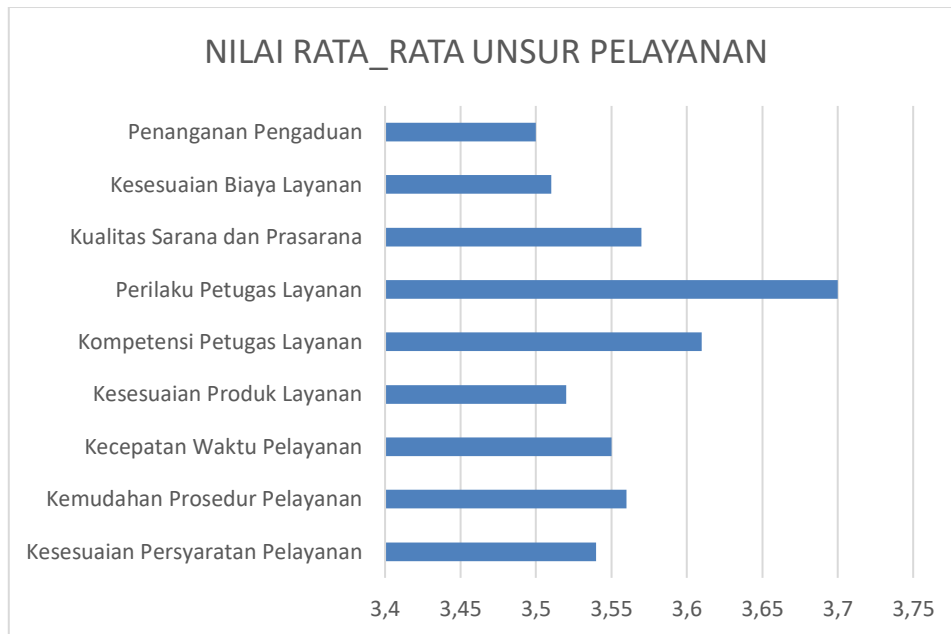
Dengan Nilai Rata Rata **3,50** masuk dalam **Range Baik**, maka unsur penanganan pengaduan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dianggap **Dikelola dengan Baik**.



Gambar 11. Diagram Penanganan Pengaduan

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

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,54
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,56
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,55
4.	Kesesuaian Produk Layanan	3,52
5.	Kompetensi Petugas Layanan	3,61
6.	Perilaku Petugas Layanan	3,70
7.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,57
8.	Kesesuaian Biaya Layanan	3,51
9.	Penanganan Pengaduan	3,50



Gambar 12. Diagram 9 Unsur Kepuasan Pelayanan

Nilai IKM setelah dikonversi	=	88.17
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

B. HASIL ANALISIS

Unsur dengan kepuasan tertinggi dari masyarakat tahun 2025 ini pada perilaku petugas pelayanan. Sedangkan kepuasan terendah pada penanganan pengaduan. Kesembilan unsur yang dinilai, pada tahun 2025 menunjukkan **semua unsur** pada range **sangat baik (A) dan baik (B)**, yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, kesigapan petugas 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 Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur terdapat satu unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori baik, adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah kecepatan waktu penyelesaian. Pada unsur kecepatan waktu penyelesaian berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan publik yang lain, namun demikian aspek perilaku kecepatan waktu

penyelesaian yang berisi tentang kecepatan menyelesaikan aduan masyarakat dalam aspek pelayanan masih dalam kategori cukup baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pada aspek kecepatan waktu penyelesaian 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
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur periode Januari – Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari – Juni 2025

No	Unsur	IKM
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,59
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,57
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,56
4.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,50
5.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,62
6.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,71
7.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,51
8.	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,44
9.	Penanganan Pengaduan	3,46

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Januari-Juni Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Rapat Staf	Sudah	<p>Mengadakan Rapat Staf Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 guna menyusun strategi komprehensif untuk mempertahankan nilai-nilai yang sudah mencapai kategori Sangat Baik, sekaligus merumuskan tindakan korektif spesifik untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang masih bernilai rendah.</p>	

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara *Random Sampling* (acak) yang melibatkan 100 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan kuisisioner 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 Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur tahun 2024 dengan 9 unsur adalah **88,17** 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

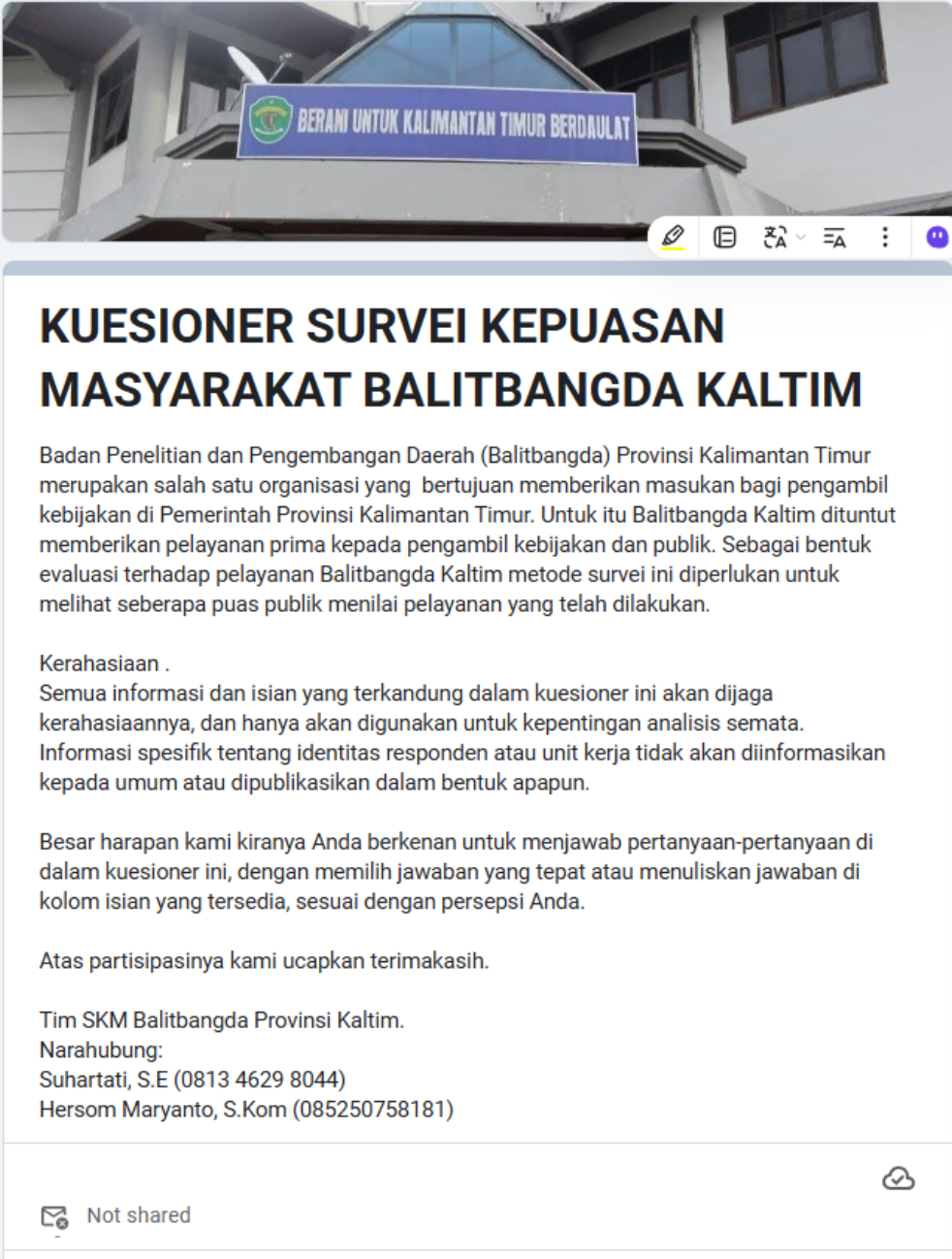
3. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, ketersediaan maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan.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

kualitas sarana dan prasarana, kesigapan petugas pelayanan dan penanganan pengaduan.

Adapun saran yang dapat dipertimbangkan adalah Balitbangda senantiasa mempertahankan serta meningkatkan unsur penilaian dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang pada tahun ini berada pada range baik, namun mempertahankan nilai ini tidaklah mudah. Harus terus dilakukan pembenahan dan perbaikan agar pelayanan di Balitbangda semakin baik, dan tidak mengalami penurunan. Untuk membandingkan Indeks Kinerja Balitbangda secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan minimal 1 (satu) tahun sekali.

LAMPIRAN

1. Kuisiener



The image shows a screenshot of a survey questionnaire. At the top, there is a banner with the text "BERANI UNTUK KALIMANTAN TIMUR BERDAULAT" and a logo. Below the banner, the title of the survey is "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALITBANGDA KALTIM". The main text of the survey is as follows:

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu organisasi yang bertujuan memberikan masukan bagi pengambil 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 kuesioner 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 kuesioner ini, dengan memilih jawaban yang tepat atau menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia, sesuai dengan persepsi Anda.

Atas partisipasinya kami ucapkan terimakasih.

Tim SKM Balitbangda Provinsi Kaltim.
Narahubung:
Suhartati, S.E (0813 4629 8044)
Hersom Maryanto, S.Kom (085250758181)

At the bottom left, there is a lock icon and the text "Not shared". At the bottom right, there is a cloud icon.

Nama *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin



Pilihan ganda

- Laki Laki ×
- Perempuan ×
- Tambahkan opsi atau [tambahkan "Lainnya"](#)



Wajib diisi

Pendidikan *

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

Jabatan/Pekerjaan Utama *

- PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha
- Mahasiswa/Pelajar
- Other: _____

Asal Instansi *

Your answer

Jenis layanan yang diterima *

- Pelayanan Kelitbangan (Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, Perencanaan, 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 Sentra Kekayaan Intelektual (KI)
- Pelaksanaan Kegiatan Rapat
- Other: _____

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

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang penanganan pengaduan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Berikan Saran dan Masukan terhadap layanan yang sudah Saudara gunakan *

Your answer

Berikan saran dan masukan terkait kegiatan Kelitbangan yang harus dilakukan oleh Balitbangda Provinsi Kaltim? *

Your answer

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



