

2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kurnia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 dapat terselesaikan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kewajiban bagi setiap instansi penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur kinerja pelayanan sebagaimana yang diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau guna memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan.

Demikian laporan ini kami sajikan, dan kepada semua pihak yang telah membantu dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau, kami sampaikan ucapan terimakasih.

Tanjungpinang, Juni 2025

KEPALA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Dr. Aries Fhariandi, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197904222003121009

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Metode	4
D. Tim Pelaksana	8
E. Jadwal Pelaksanaan.....	9

BAB II ANALISIS

A. Data Kuisisioner	10
B. Perhitungan Hasil Survei	16
C. Deskripsi Hasil Analisis	17
D. Hasil Analisis.....	21

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan.....	24
B. Rencana Tindak Lanjut	25

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan untuk dilaksanakannya evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperlihatkan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dalam upaya evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, dibutuhkan umpan balik dari pengguna pelayanan publik yang dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara unit pelayanan publik. Seluruh Unit pelayanan publik pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan wajib melakukan survey kepuasan Masyarakat secara periodik minimal 1 (satu) tahun sekali.

Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung dikarenakan layanan yang ada tidak berhubungan langsung dengan masyarakat umum. Hal tersebut sesuai dengan tugas Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau yaitu membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang Perencanaan, Riset dan Inovasi Daerah yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi melalui memimpin, mengkoordinasikan, merumuskan dan Menyusun bahan kebijakan terkait perencanaan daerah.

Sehingga berdasarkan dengan tugas dan fungsi tersebut, Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau lebih lebih melibatkan pegawai baik itu Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Tidak Tetap (PTT) maupun Tenaga Harian Lepas (THL).



Pada pelaksanaan survei ini, Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau juga telah mendapatkan rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Riau dikarenakan kegiatan survei kepuasan masyarakat merupakan suatu kegiatan pengumpulan data maka BPS sebagai pembina data statistik memberikan rekomendasi dalam proses perencanaan pengumpulan data sebagaimana yang terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Adapun dalam proses mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik terlebih dahulu dilakukan koordinasi dan menyampaikan rancangan kegiatan statistik survei ini kepada BPS untuk kemudian dilakukan pemeriksaan, penelitian dan evaluasi terhadap rancangan kegiatan statistik.

Melalui Pembinaan Statistik Sektorial melalui pemberian Rekomendasi Statistik maka kegiatan pengumpulan data dapat menghindari terjadinya duplikasi dalam penyelenggaraan statistik, mewujudkan Sistem Statistik Nasional yang handal, efektif dan efisien, menyediakan metadata rancangan kegiatan statistik yang menjadi rujukan statistik di Indonesia serta mendorong diperolehnya hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang secara teknis dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan pemeriksaan terhadap rancangan survei, BPS Provinsi Kepulauan Riau menilai Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau Layak mendapatkan rekomendasi penyelenggaraan kegiatan Statistik dengan dikeluarkannya Surat Rekomendasi Statistik dengan nomor identitas rekomendasi **V-25.2100.020**.

Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik

 <p>BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN RIAU J. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 20124, Telp. (0771) 4501955, Fax. (0771) 4501955, e-mail: bps2010@bps.go.id website: http://bps1.bps.go.id</p> <p style="text-align: right;">Tanjungpinang, 7 Mei 2025</p> <p>Nomor : B-236/21000/OT.130/2025 Sifat : biasa Lampiran : 1 (satu) set Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral</p> <p>Yth. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau di tempat</p> <p>Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut: Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Penyelenggara : Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau</p> <p>dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut: Dinyatakan : LAYAK dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir. Identitas : V-25.2100.020 Rekomendasi : Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuisioner/lembar kerja.</p> <p>Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.</p> <p style="text-align: right;">Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau,  Margaretha Ari Anggorowati</p>	<p>Lampiran Surat Nomor : B-236/21000/OT.130/2025 Tanggal : 7 Mei 2025</p> <p style="text-align: center;">Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik</p> <table border="1"> <tr> <td>Judul</td> <td>: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau</td> </tr> <tr> <td>Penyelenggara</td> <td>: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau</td> </tr> <tr> <td>Resume</td> <td>: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.020</td> </tr> </table> <p>Rekomendasi</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara keseluruhan, rancangan kegiatan yang diajukan sudah baik. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Kesesuaian rancangan jadwal kegiatan dengan KAK Kelengkapan isian variabel yang dikumpulkan dengan yang tertera pada kuisioner Kelengkapan bukti dukung untuk membantu pemfiksaan Penyelenggaraan kegiatan statistik menuju pada Generic Statistical Business Process Model (GSBPM) yang berlaku secara Internasional. <ol style="list-style-type: none"> Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. Tahapan GSBPM meliputi: Identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. <ol style="list-style-type: none"> Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. Panduan penyusunan metadata statistik menuju pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian. <p style="text-align: center;"><small>Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Elektronik (BPS-E), Badan Siber dan Sandi Negara</small></p>	Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau	Penyelenggara	: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau	Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.020
Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau						
Penyelenggara	: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau						
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.020						

Sumber: Dokumentasi tim penyusun

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki yang bertujuan untuk:

- Mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan;
- Mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;

3. Menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkesinambungan.

C. Metode

a) Populasi

Populasi dalam sebuah penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena merupakan sumber informasi. Populasi bukan hanya sekedar jumlah orang yang diteliti, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pada penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh pegawai yang terdapat pada seluruh organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Hal tersebut dikarenakan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau tidak melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat yang layanannya langsung dirasakan oleh masyarakat seperti layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melainkan melaksanakan pelayanan tidak langsung yang hasilnya secara tidak langsung dirasakan oleh masyarakat yang mana sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau yakni bertugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang Perencanaan, Riset dan Inovasi Daerah yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.

Dikarenakan jumlah populasi yang besar, agar pelaksanaan lebih efektif dan efisien maka hanya sebagian dari populasi diambil informasinya untuk mewakili seluruh populasi atau disebut dengan sampel. Sampel tersebut harus menggambarkan secara umum populasi yang ada dengan latar belakang yang beragam.

Pelaksanaan survei dilakukan seluruh unit kerja yang ada pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau yang ada terdiri dari 5 (lima) bidang dan Sekretariat. Hal tersebut dikarenakan tiap-tiap bidang memiliki mitra perangkat daerah masing-masing sehingga cakupannya mewakili seluruh pegawai dari tiap-tiap

perangkat daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Mitra Kerja Perangkat Daerah

No	Unit Kerja	Mitra Perangkat Daerah
1	2	3
1.	Sekretariat	Seluruh Perangkat Daerah
2.	Bidang Perencanaan pemerintahan dan Pembangunan Manusia	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah
		Biro Kesejahteraan Rakyat
		Biro Hukum
		Biro Organisasi Provinsi Kepulauan Riau
		Biro Administrasi Pimpinan
		Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
		Inspektorat Daerah
		Dinas Pendidikan
		Dinas Kesehatan
		Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran
		Dinas Sosial
		Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil
		Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
		Dinas Kepemudaan dan Olahraga
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan		
Dinas Kebudayaan		
Badan Kepegawaian Daerah Dan KORPRI		
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah		
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik		
Badan Penghubung Daerah		
3.	Bidang Bidang Perencanaan Perekonomian dan Sumber Daya Alam	Biro Perekonomian dan Pembangunan
		Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
		Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
		Dinas Perindustrian dan Perdagangan
		Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
		Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
		Dinas Kelautan dan Perikanan
		Dinas Pariwisata

1	2	3
		Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan
		Badan Keuangan Dan Aset Daerah
		Badan Pendapatan Daerah
4.	Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Kewilayahan	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan
		Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
		Dinas Perhubungan
		Dinas Komunikasi dan Informatika
		Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral
		Badan Pengelola Perbatasan Daerah
		Badan Penanggulangan Bencana Daerah
		Biro Pengadaan Barang dan Jasa
		Biro Umum
		Badan Perencanaan, Penelitian Dan Pengembangan
5.	Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan Daerah	Seluruh Perangkat Daerah
6.	Bidang Riset dan Inovasi Daerah	Seluruh Perangkat Daerah

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

b) Jumlah Responden

Pada survei ini digunakan metodologi penelitian kualitatif yang mana metode ini menganalisa untuk mencari makna mendalam sehingga hasil data responden menghasilkan kajian fenomena yang komprehensif. Teknik sampel menggunakan non-probability sampling yang mana penentuan responden berdasarkan subjektivitas surveyor. Dengan memperhatikan penjelasan tersebut dan karakteristik populasi yang disurvei, maka jumlah responden ditetapkan sebanyak 60 (enam puluh) orang dengan masing-masing unit kerja melakukan survei terhadap 10 (sepuluh) orang.

Tabel Jumlah Responden

No	Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Sekretariat	10 orang
2	Bidang Perencanaan Pemerintahan dan Pembangunan Manusia	10 orang
3	Bidang Bidang Perencanaan Perekonomian dan Sumber Daya Alam	10 orang
4	Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Kewilayahan	10 orang
5	Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan Daerah	10 orang
6	Bidang Riset dan Inovasi Daerah	10 orang
Total		60 Orang

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

c) Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden dalam suatu survei. Adapun penyebaran kuisisioner pada survei ini menggunakan metode *Paper and Pencil Interviewing* (PAPI) dan *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI) dengan penjelasan lebih lanjut sebagai berikut:

1) *Paper and Pencil Interviewing* (PAPI)

Metode pengumpulan data di mana pengumpul data mendatangi responden secara langsung, membacakan pertanyaan dari kuisisioner cetak, responden menjawab pertanyaan survei yang diberikan dalam bentuk kertas, dan pewawancara mencatat jawaban dengan menggunakan kertas dan pensil atau pena. Adapun kelebihan menggunakan metode ini adalah adanya interaksi langsung antar pengumpul data dan responden sehingga meningkatkan pemahaman responden tentang pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner sedangkan kelemahannya adalah membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tambahan cetak kuisisioner dan alat tulis dan juga pengisian data rentan kesalahan dalam pencatatan dan penginputan data.

2) *Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)*

Metode pengumpulan data di mana responden menerima link kuesioner online yang dikirimkan melalui media *whatsapp* dan mengisi survei tersebut secara mandiri melalui komputer atau perangkat lain yang terhubung ke internet. Adapun kelebihan menggunakan metode ini adalah biaya yang lebih rendah dan pengolahan data lebih cepat karena data otomatis masuk kedalam *data base* mengurangi resiko kesalahan input sedangkan kelemahannya adalah kurangnya pemahaman terhadap pertanyaan yang terdapat pada survey sehingga pada saat pengisian kuisisioner dilakukan secara asal-asalan.

Agar hasil pelaksanaan survei dapat menunjukkan hasil yang sebenarnya tim survei melakukan metode pengumpulan data dengan melihat kondisi dilapangan yang apabila memungkinkan pengumpul data menggabungkan metode tersebut diatas pada pelaksanaan pengumpulan data agar dapat meminimalisir kekurangan-kekurangan pada setiap metode sehingga hasil pengisian kuisisioner dapat dilaksanakan secara maksimal.

D. Tim Pelaksana

Pelaksanaan survei dilakukan oleh pegawai Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau dengan susunan tim sebagai berikut:

NO	NAMA/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Dr. Aries Fhariandi, S.Sos., M.Si	Kepala Badan	Pengarah
2.	Achmad Ardiansyah, S.TP, M.A.P.	Sekretaris Badan	Ketua
3.	Nanny Nurviani, S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Supervisor
4.	Herlina, SH	Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Aparatur	Supervisor
5.	Raja Bintang Alamsyah Rambe, S.STP, M.S.M	Analisis Jabatan	Supervisor

1	2	3	4
6.	Rommy Khalid Ghifari, A.Md	Pengelola Data	Pengumpul Data
7.	Endah Lestari, S.M.	Pengelola Data	Pengumpul Data
8.	Hendra Suryanto, A.Md	Pengelola Data	Pengumpul Data
9.	Said Wahyu Putra	Tenaga Informasi dan Teknologi /Tenaga Teknis	Pengumpul Data
10.	Muhammad Ravi Putra	Tenaga Informasi dan Teknologi /Tenaga Teknis	Pengumpul Data

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

E. Jadwal Pelaksanaan

Agar pelaksanaan survei berjalan sesuai dengan yang direncanakan maka disusun jadwal pelaksanaan sebagai acuan bagi tim survei dalam melaksanakan tahapan kegiatan. Pada kegiatan ini terdapat 5 (lima) tahapan kegiatan yaitu persiapan pelaksanaan survei, rapat persiapan pelaksanaan survei, pelaksanaan survei, pengolahan hasil survei, penyusunan laporan hasil survei dan penyampaian hasil survei.

No	Kegiatan	Tahun 2025		
		April	Mei	Juni
1.	Persiapan Pelaksanaan Survei			
2.	Pelaksanaan Survei			
3.	Pengolahan Hasil Survei			
4.	Penyusunan Laporan Hasil Survei			
5.	Penyampaian Hasil Survei			

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

BAB II

ANALISIS

A. Data Kuisisioner

Kuisisioner adalah sebuah instrument penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden dalam bentuk pertanyaan tertulis. Kuisisioner berisi kumpulan pertanyaan terstruktur atau terbuka yang telah dirancang sebelumnya untuk menggali opini, pendapat atau karakteristik responden berdasarkan tujuan dilaksanakannya survei.

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan. Data yang terkumpul kemudian dapat digunakan dalam proses evaluasi terhadap layanan yang disurvei untuk mengumpulkan umpan balik dari responden yang menjadi penerima layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bagian kuisisioner terbagi dalam 3 (tiga) bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

a) Bagian Pertama

Judul Kuisisioner : KUISISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

b) Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan identitas responden, identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Adapun data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Jenis Kelamin



Sumber: Diolah oleh tim penyusun

Berdasarkan hasil pengisian kuisioner diketahui bahwa responden yang disurvei terdiri dari Perempuan sebanyak 30 (tiga puluh) orang dan laki-laki sebanyak 30 (tiga puluh) orang. Dengan jumlah yang berimbang antar laki-laki dan Perempuan maka diharapkan hasil pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing jenis kelamin.

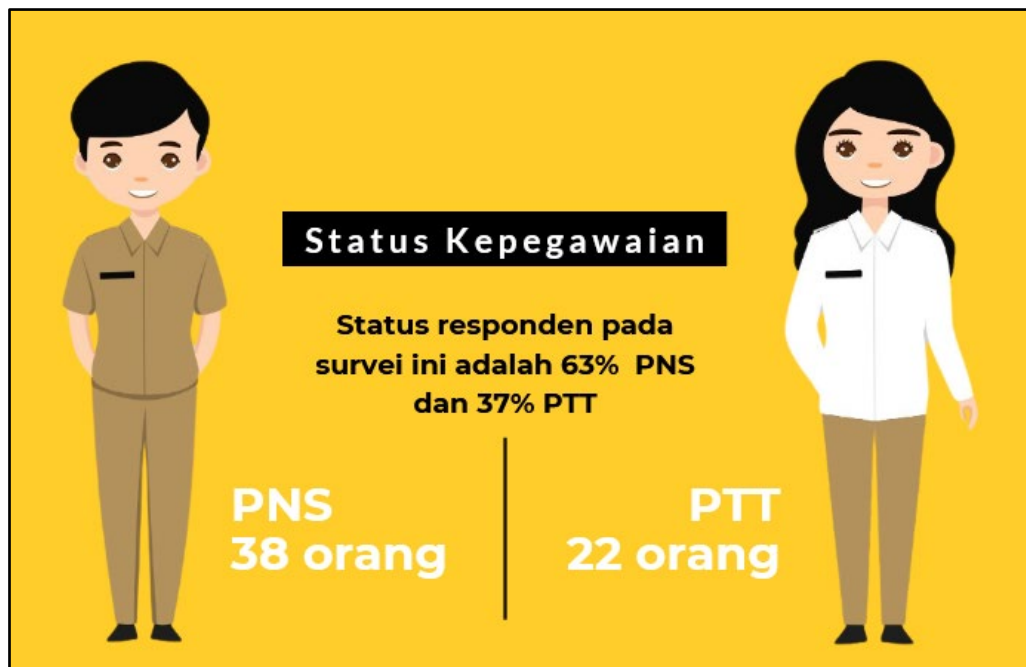
Pendidikan



Sumber: Diolah oleh tim penyusun

Berdasarkan hasil pengisian kuisisioner diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang disurvei adalah SMA 15 (lima belas) responden, DIII 5 (lima) responden, DIV/S1 30 (tiga puluh) responden dan S2 10 (sepuluh) responden. Sehingga secara umum responden yang disurvei memiliki Pendidikan yang cukup memadai hal tersebut berdampak pada tidak ditemukan kesulitan yang berarti dalam pengisian kuisisioner oleh responden dan juga pemahaman tentang poin-poin yang ada pada kuisisioner cukup baik sehingga hasil pelaksanaan survei juga semakin berkualitas.

Status Kepegawaian



Sumber: Diolah oleh tim penyusun

Berdasarkan hasil pengisian kuisisioner diketahui bahwa pegawai yang disurvei berstatus PNS sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang, PTT sebanyak 22 (dua puluh dua) orang. Dengan adanya keterwakilan dari PNS dan PTT pada sampel yang di survei diharapkan dapat mewakili gambaran umum pegawai yang ada dilingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

c) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan dengan berdasarkan pada 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan dinilai. Adapun (sembilan) unsur pelayanan tersebut adalah:

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 Penyelesaian 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.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam pelaksanaan pelayanan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan.

Berdasarkan unsur pelayanan tersebut, kemudian dikembangkan pertanyaan dengan jawaban pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dengan bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka data kuisisioner yang disampaikan kepada responden adalah sebagai berikut:

**Tabel Data Kuisisioner
Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan**

Persyaratan	p*
1) Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan yang diberikan?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
2. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan untuk mendapatkan layanan?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Sesuai	3
d. Sangat mudah	4

Waktu Penyelesaian	
3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai waktu penyelesaian pelayanan?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
Biaya/Tarif	
4. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian kewajaran biaya/tarif dalam memberikan layanan?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis/tanpa biaya	4
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
Kompetensi Pelaksana	
6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kompetensi/kemampuan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
Perilaku Pelaksana	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas/pegawai dalam melayani terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
8. Bagaimana pendapat Saudara mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut)?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

Sarana dan Prasarana	
9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut)?	
a. Tidak Ada	1
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola Dengan Baik	4

*= Pilihan

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

B. Perhitungan Hasil Survei

Setelah pengisian kuisioner oleh responden kemudian dilakukan pengolahan data. Pengolahan data dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Selanjutnya, setelah perhitungan tersebut dilakukan, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, dibuatlah tabel informasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut:

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

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan nilai hasil dari pengolahan data survei yang telah dilakukan, selanjutnya dilakukan analisa terhadap masing-masing unsur tersebut guna memberikan penjelasan pelaksanaan terhadap 9 (sembilan) unsur yang diukur. Adapun hasil analisis terhadap 9 (sembilan) unsur yang disurvei adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan

U1 Persyaratan					
Jawaban	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Total
Jumlah	0	0	24	36	60
Persentase (%)	0	0	40	60	100
Nilai Rata	3,600				

Unsur persyaratan merupakan hal dasar yang harus dipenuhi dalam memberikan suatu jenis layanan, adanya persyaratan agar suatu layanan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh responden adalah sesuai dan sangat sesuai.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur					
Jawaban	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Total
Jumlah	0	0	0	60	60
Persentase (%)	0	0	40	100	100
Nilai Rata	4,000				

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan hal yang menekankan kepada tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dan juga terhadap kemudahan dan jangkauan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh seluruh responden hanya sangat sesuai.

3) Waktu Penyelesaian

U3 Waktu Penyelesaian					
Jawaban	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	Total
Jumlah	0	0	22	38	60
Persentase (%)	0	0	37	63	100
Nilai Rata	3,633				

Unsur waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dan juga harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh responden adalah cepat dan sangat cepat.

4) Biaya/Tarif

U4 Biaya/Tarif					
Jawaban	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Mahal	Gratis/Tanpa Biaya	Total
Jumlah	0	0	0	60	60
Persentase (%)	0	0	0	100	100
Nilai Rata	3,600				

Unsur biaya/tarif merupakan biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan, pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau tidak ada biaya/tarif yang dikenakan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh seluruh responden adalah gratis/tanpa biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
Jawaban	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Total
Jumlah	0	0	28	32	60
Persentase (%)	0	0	47	53	100
Nilai Rata	3,533				

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh responden adalah sesuai dan sangat sesuai.

6) Kompetensi Pelaksana

U6 Kompetensi Pelaksana					
Jawaban	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	Total
Jumlah	0	0	21	39	60
Persentase (%)	0	0	35	65	100
Nilai Rata	3,650				

Unsur kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh responden adalah kompeten dan sangat kompeten.

7) Perilaku Pelaksana

U7 Perilaku Pelaksana					
Jawaban	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	Total
Jumlah	0	0	26	34	60
Persentase (%)	0	0	43	57	100
Nilai Rata	3,567				

Unsur perilaku pelaksana merupakan hal penting karena kualitas pelayanan ditunjukkan oleh perilaku pelaksana dalam memberikan layanan sehingga petugas yang memberikan layanan harus sopan dan ramah kepada penerima layanan. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut sudah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban yang dipilih oleh responden adalah sopan dan ramah dan sangat sopan dan ramah.

8) Sarana dan Prasarana

U8 Sarana dan Prasarana					
Jawaban	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Jumlah	0	9	12	39	60
Persentase (%)	0	15	20	65	100
Nilai Rata	3,500				

Unsur sarana dan prasarana merupakan hal dasar yang digunakan sebagai penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses pelayanan agar penerima pelayanan merasa nyaman. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan 3 (tiga) pilihan jawaban yang dipilih oleh responden yaitu cukup, baik dan sangat baik.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
Jawaban	Tidak Ada	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik	Total
Jumlah	0	0	38	22	60
Persentase (%)	0	0	63	37	100
Nilai Rata	3,367				

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi hal yang wajib ada bagi setiap instansi publik, agar dapat diketahui seberapa baik pelayanan yang saat ini telah diberikan sehingga diperlukan saran dan masukan dari Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan 3 (tiga) pilihan jawaban yang dipilih oleh responden yaitu ada tetapi tidak berfungsi, berfungsi kurang maksimal dan dikelola dengan baik.

D. Hasil Analisis

Berdasarkan pengolahan data hasil survei yang dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan sebagaimana disebutkan diatas, maka hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur berdasarkan jawaban dari responden adalah sebagai berikut:

Data Hasil Survei

Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang/ Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur Terimbang	Kategori
1	2	3	4	5
Persyaratan	216	0,400	3,600	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	240	0,444	4,000	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	214	0,396	3,633	Sangat Baik
Biaya/Tarif	240	0,444	4,000	Sangat Baik

1	2	3	4	5
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	212	0,393	3,533	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	219	0,406	3,650	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	213	0,394	3,567	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	210	0,389	3,500	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	191	0,354	3,367	Baik
IKM UNIT PELAYANAN 91,25				

Sumber : Hasil pengisian kuisioner oleh responden yang sudah diolah oleh tim penyusun

Dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai, diketahui bahwa terdapat 8 (delapan) unsur pelayanan sudah berkategori “Sangat Baik” (A) yang artinya bahwa unsur pelayanan tersebut telah terlaksana dengan sebagaimana mestinya dan harus terus untuk dipertahankan secara keberlanjutan dan 1 (satu) unsur yang berkategori “Baik” (B) yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang artinya unsur pelayanan tersebut belum terlaksana secara maksimal sehingga perlu dilakukan berbagai langkah-langkah untuk meningkatkan nilai unsur tersebut.

Berdasarkan hasil analisa lebih lanjut terhadap survei yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau dinilai belum berfungsi secara optimal oleh para responden. Hal ini tercermin dari skor capaian yang relatif rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya.

Temuan ini mengindikasikan bahwa mekanisme yang ada saat ini, baik dalam hal penerimaan, pengolahan, maupun tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran masyarakat, belum sepenuhnya berjalan dengan efektif dan efisien. Responden menilai bahwa akses terhadap kanal pengaduan masih terbatas, tanggapan terhadap pengaduan belum

konsisten, serta belum terdapat transparansi yang memadai dalam penyampaian hasil tindak lanjut pengaduan.

Sebagai tindak lanjut atas temuan ini, perlu dilakukan evaluasi dan penguatan terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mencakup:

- Penyediaan media pengaduan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.
- Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam penanganan pengaduan.
- Peningkatan kapasitas SDM terkait respons pengaduan.
- Monitoring dan evaluasi berkala terhadap pengelolaan pengaduan yang masuk.

Dengan adanya upaya perbaikan tersebut, diharapkan sistem pengaduan, saran, dan masukan di lingkungan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau dapat berjalan lebih optimal dan menjadi bagian integral dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 dengan melibatkan 60 (enam puluh) responden dari unsur mitra kerja perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan oleh masing-masing unit kerja yang ada.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang disurvei, 8 (delapan) unsur pelayanan sudah berkategori “Sangat Baik” (A) dan 1 (satu) unsur pelayanan berkategori “Baik” (B).

Tabel Hasil Penilaian Terhadap Unsur Pelayanan

Unsur	Kategori
Persyaratan	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	Sangat Baik
Biaya/Tarif	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Baik
Sarana dan Prasarana	Sangat Baik

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

Adapun unsur yang berkategori “Baik” (B) adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mana unsur tersebut memiliki nilai paling rendah dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai sehingga unsur tersebut menjadi prioritas unsur yang menjadi target perbaikan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei yang menunjukkan bahwa unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan belum berjalan secara optimal, maka dirumuskan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

NO	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan)												Penanggung jawab		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1.	Mengenalkan mekanisme pengaduan kepada penerima layanan															Sekretariat dan Unit kerja
2.	Menyediakan lebih banyak kanal pengaduan, seperti QR code digital, kotak saran fisik, dan nomor WhatsApp khusus layanan															Sekretariat dan Unit Kerja
3.	Menyusun dan mengesahkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan dan Masukan															Sekretariat
4.	Menyusun sistem monitoring dan pelaporan tindak lanjut pengaduan secara berkala															Sekretariat
5.	Menyediakan petugas front office dan pengelola pengaduan															Sekretariat

Sumber: Diolah oleh tim penyusun

Dengan disusunnya rencana tindak lanjut perbaikan ini, diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Pelaksanaan rencana tindak lanjut ini akan terus dimonitor dan dievaluasi secara berkala guna memastikan bahwa setiap masukan dari masyarakat dapat ditanggapi secara cepat, tepat, dan transparan, sehingga berdampak pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Lampiran I

Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	4	4	4	3	4	3	4	3
8	3	4	4	4	3	4	4	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	4	4	4	3	4	3	4	3
12	4	4	4	4	3	4	3	4	3
13	4	4	4	4	3	4	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3
17	4	4	4	4	3	4	3	2	3
18	4	4	4	4	3	4	3	2	3
19	4	4	4	4	3	4	3	2	3
20	4	4	4	4	3	4	3	2	3
21	4	4	4	4	3	4	3	2	3
22	4	4	4	4	3	4	4	2	3
23	4	4	4	4	3	3	3	2	3
24	3	4	4	4	3	4	4	2	3
25	4	4	4	4	4	4	4	2	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	3	3	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4
34	3	4	3	4	3	3	3	4	3
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	3	4	4	4	3
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	3	3	3	4	3
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3
43	3	4	3	4	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	3	4	3	4	4	3	4	4	3
47	3	4	3	4	4	3	4	4	3
48	3	4	3	4	4	3	4	3	3
49	3	4	3	4	4	3	3	4	3
50	3	4	3	4	4	3	3	4	3
51	3	4	3	4	4	3	3	4	3
52	4	4	3	4	4	4	4	4	3
53	3	4	3	4	4	3	3	4	4
54	3	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
SNilai /Unsur	216	240	218	240	212	219	214	210	202
NRR / pertanyaan	3,600	4,000	3,633	4,000	3,533	3,650	3,567	3,500	3,367
NRR tertbg/ pertanyaan	0,400	0,444	0,404	0,444	0,393	0,406	0,396	0,389	0,374
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3,650	^{**) 91,256}

Keterangan:

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang teri

NRR tertimbang= NRR per unsur x 0,111

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,600
U2	Prosedur Pelayanan	4,000
U3	Kecepatan Pelayanan	3,633
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,533
U6	Kompetensi Petugas	3,650
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,567
U8	Penanganan Pengaduan	3,500
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,367

Nilai Akhir

IKM UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
91,25	Sangat Baik

Lampiran II

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025		
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : KOORDINASI DOKUMEN PERENCANAAN	
<h1>91,25</h1>	RESPONDEN	
	JUMLAH: 60 RESPONDEN	
	JENIS KELAMIN:	
	L: 30 orang	P: 30 orang
	PENDIDIKAN:	
	SMA = 15 orang	DIII = 5 orang
	S1 = 30 orang	S2 = 10 orang
	STATUS KEPEGAWAIAN	
	PNS = 38 orang	PTT = 22 orang
“TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDASANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT”		

Lampiran III

Kuisisioner Dengan Menggunakan Metode PAPI

KUISISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2025
(Survei ini telah mendapat rekomendasi oleh BPS Provinsi Kepulauan Riau
dengan nomor identitas rekomendasi **V-25.2100.020.**)

Tanggal Survei : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

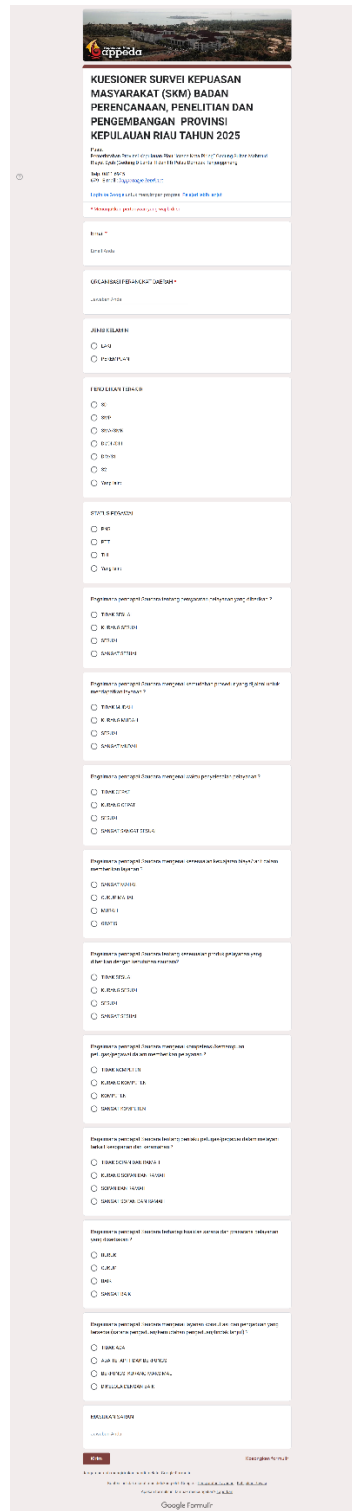
Pendidikan : SD SMP SMA DIII S1 S2

Status Kepegawaian : PNS PTT

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Sesuai d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai waktu penyelesaian pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Sesuai d. Sangat Sangat sesuai	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian kewajaran biaya/tarif dalam memberikan layanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis/tanpa biaya	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kompetensi/kemampuan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas/pegawai dalam melayani terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut)? a. Tidak ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola Dengan Baik	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat/responden	
Saran perbaikan, masukan dan harapan : 			

Lampiran IV

Kuisisioner Dengan Menggunakan Metode CAWI





The image shows a screenshot of a Google Form titled "KUESIONER SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM) BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025". The form includes a header with the appeda logo and a title. Below the title, there is a description of the survey and a list of questions. Each question is a multiple-choice item with radio button options. The questions are:

- 1. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 2. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 3. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 4. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 5. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 6. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 7. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 8. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 9. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 10. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 11. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 12. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 13. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 14. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 15. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 16. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 17. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 18. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 19. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- 20. Bagaimana menurut Anda mengenai program "Riau Sihat Air"?
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk
 - Sangat Buruk

<https://forms.gle/o5HxMJbggkmvBQsN9>

Lampiran V

Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik Dari BPS Provinsi Kepulauan Riau

 <p>BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN RIAU J. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 29124, Telp. (0771) 4500155, Fax. (0771) 4500157, e-mail: bps2100@bps.go.id website: http://bps2100.bps.go.id</p> <p style="text-align: right;">SENSUS EKONOMI 2026</p> <p style="text-align: right;">Tanjungpinang, 7 Mei 2025</p> <p>Nomor : B-236/21000/OT.130/2025 Sifat : biasa Lampiran : 1 (satu) set Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral</p> <p>Yth. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau di tempat</p> <p>Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut: Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Penyelenggara : Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau</p> <p>dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut: Dinyatakan : LAYAK dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir. Identitas : V-25.2100.020 Rekomendasi : Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.</p> <p>Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.</p> <p style="text-align: right;">Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau,  Margaretha Ari Anggorowati</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (B2E), Badan Siber dan Sandi Negara</p>	<p style="text-align: right;">Lampiran Surat Nomor : B-236/21000/OT.130/2025 Tanggal : 7 Mei 2025</p> <p style="text-align: center;">Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik</p> <table border="1"> <tr> <td>Judul</td> <td>: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau</td> </tr> <tr> <td>Penyelenggara</td> <td>: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau</td> </tr> <tr> <td>Resume</td> <td>: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.020</td> </tr> </table> <p>Rekomendasi</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara keseluruhan, rancangan kegiatan yang diajukan sudah baik. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Kesesuaian rancangan jadwal kegiatan dengan KAK Kelengkapan isian variabel yang dikumpulkan dengan yang tertera pada kuesioner Kelengkapan bukti dukung untuk membantu pemefiksaan Penyelenggaraan kegiatan statistik menuju pada Generic Statistical Business Process Model (GSBPM) yang berlaku secara internasional. <ol style="list-style-type: none"> Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. Tahapan GSBPM meliputi Identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. <ol style="list-style-type: none"> Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. Panduan penyusunan metadata statistik menuju pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian. <p style="font-size: small; text-align: center;">Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (B2E), Badan Siber dan Sandi Negara</p>	Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau	Penyelenggara	: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau	Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.020
Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau						
Penyelenggara	: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau						
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.020						