



PERIODE APRIL-JUNI 2025



SURVEY KEPUASAN **MASYARAKAT**

www.bappeda.kaltimprov.go.id



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat Rahmat dan Hidayahnya, Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 telah disusun dengan baik.

Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disusun oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai bentuk implementasi dari reformasi birokrasi pada instansi pusat dan daerah terhadap pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini untuk memenuhi harapan masyarakat. Upaya untuk memperbaiki pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan Dasar Hukum a) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, b) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyusunan dokumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan dalam kurun waktu tiga bulan (triwulan). Dokumen ini bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan, mendorong penyelenggara pelayanan publik, meningkatkan kualitas serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Atas kerja keras dari seluruh Tim Penyusun dan semua pihak yang telah memberikan kritik dan saran, disampaikan terima kasih.

Samarinda, 25 Juni 2025

Kepala,



Yusliando

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
a. Latar Belakang	1
b. Maksud dan Tujuan.....	3
c. Sasaran	3
d. Ruang Lingkup	4
e. Manfaat.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
a. Pengertian dan Unsur SKM	5
b. Metode Pengumpulan Data	6
BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
a. Profil/Karakteristik Responden.....	10
b. Hasil SKM.....	10
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
a. Kesimpulan.....	19
b. Rekomendasi	19
c. Tindak Lanjut Hasil SKM.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur sipil negara. Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilaksanakan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah.

Dahulu paradigma pelayanan publik berorientasi pada pengelola pelayanan, tetapi seiring dengan perkembangan pola pikir masyarakat paradigma tersebut berubah menjadi berorientasi pada pengguna layanan. Pergeseran paradigma tersebut menuntut pemerintah untuk lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mampu bersikap menjadi pelayanan yang sadar untuk melayani. Keberhasilan kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah menjadi salah satu tolak ukur tata pemerintahan karena tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Salah satu cara untuk mengetahui sebuah kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan melibatkan masyarakat dalam mengukur tingkat kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat berarti semakin berkualitas pelayanan yang diberikan dan semakin tinggi kinerja perangkat daerah/unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, keluhan tersebut disampaikan masyarakat melalui media massa dan jejaring sosial.

Selanjutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan sebagai pengguna layanan diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri

Pendayagunaan dan Aparatur Sipil Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, memperhatikan prinsip : 1) Transparan, 2) Partisipatif, 3) Akuntabel, 4) Berkesinambungan, 5) Keadilan dan 6) Netralitas.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah di bidang Perencanaan. Fungsi utama Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dalam perencanaan pembangunan adalah menyusun dokumen perencanaan pembangunan daerah. Dokumen Perencanaan Pembangunan Daerah yang dihasilkan antara lain :

1. Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) yang merupakan dokumen perencanaan untuk periode 20 (dua puluh) tahun;
2. Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang merupakan dokumen perencanaan daerah untuk periode 5 (lima) tahun terhitung sejak dilantik sampai dengan masa jabatan Kepala Daerah;
3. Dokumen Rancangan Teknokratik RPJMD adalah dokumen perencanaan 5 (lima) tahunan yang disisipkan oleh pemerintah daerah dengan sepenuhnya menggunakan pendekatan teknokratik sebelum terpilihnya Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah;
4. Rencana Pembangunan Tahunan Daerah yang selanjutnya disebut Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) adalah dokumen perencanaan daerah untuk periode 1 (satu) tahun.

Penjabaran di atas merupakan dokumen yang dihasilkan oleh Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dalam melaksanakan urusan pemerintah di bidang perencanaan. Dalam penyusunan dokumen tersebut melibatkan berbagai pemangku kepentingan atau pendekatan partisipatif yang mana masyarakat merupakan unsur

penting dalam penyusunan dokumen perencanaan tersebut. Disamping itu Bappeda juga melaksanakan pelayanan kepada unsur-unsur pemerintahan lainnya, yaitu Pemerintah Daerah, DPRD Provinsi Kaltim, Perangkat Daerah/Biro di lingkungan pemerintah provinsi Kalimantan Timur, Pemerintah Kab/kota, Bappeda Kab/Kota se-Kalimantan Timur serta kepada instansi vertikal yang terkait dengan perencanaan pembangunan, khususnya Kementerian Dalam negeri dan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Berdasarkan hasil dari SKM Bappeda Prov. Kalimantan Timur Triwulan I Tahun 2025 dengan nilai **93,05** dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**, kinerja unit pelayanan **Sangat Memuaskan**. Harapan kedepannya pelayanan Bappeda baik internal maupun eksternal dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan demikian disusunnya dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Bappeda Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025.

b. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 adalah sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atas keefektifan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah melalui perangkat daerah/biro, pemerintah kab/kota, dan Bappeda kab/kota se- Kalimantan Timur.

Tujuan utama penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Kalimantan Timur tahun 2025 adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan pada unsur perencanaan guna mengoptimalkan rencana pembangunan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan bidang perencanaan.

c. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diberlakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur adalah individu masyarakat yang menerima pelayanan Bappeda serta Pegawai Negeri Sipil yang baik berinteraksi secara langsung maupun melalui saluran dalam jaringan untuk melakukan konsultasi atau koordinasi dengan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

d. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan di antaranya, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

e. Manfaat

Beberapa manfaat yang didapatkan dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di antaranya:

Bagi Instansi:

1. Sebagai alat untuk evaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
2. Sebagai acuan dan bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan yang perlu diambil serta langkah perbaikan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di periode selanjutnya;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
4. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi Masyarakat:

1. Terlibat aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
3. Berpartisipasi dalam memberikan kritik saran untuk meningkatkan pelayanan publik di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

a. Pengertian dan Unsur SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Kualitas sarana dan prasarana

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

b. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan pada **Triwulan II tahun 2025 di Bulan April sampai Juni**. Kuesioner dibagikan *online* melalui *link* yang ada di *website* Bappeda Provinsi Kalimantan Timur yang dihubungkan dengan *google form* dan juga pengisian manual pada acara-acara di Bappeda Provinsi Kaltim.

Metode yang diterapkan adalah metode kuantitatif berdasarkan skala likert. Skala likert merupakan pendekatan yang paling umum digunakan dalam jajak pendapat, survei atau angket. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang, terhadap suatu jenis layanan publik.

Tabel 1

Skala dan Kriteria Jawaban

SKALA	KRITERIA
1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Adapun tahap-tahap yang dijalankan dalam pelaksanaan SKM antara lain sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

a. Penyiapan bahan

Dalam penyusunan SKM, adapun bahan yang digunakan sebagai alat bantu guna pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan adalah kuesioner. Bagian dari kuesioner yang disusun tersebut terbagi atas 2 bagian antara lain :

- Bagian I, memuat tentang profil responden. Yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.
- Bagian II, memuat tentang mutu pelayanan publik yang berisi tentang jawaban/pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengukuran

Adapun responden yang mengisi data kuesioner SKM ini merupakan pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang berkoordinasi secara langsung maupun mengakses informasi yang tersedia pada website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Survei ini dilaksanakan dalam jangka waktu dimulai dari **April sampai Juni (Triwulan II) Tahun 2025** dengan jumlah responden sebanyak **127 orang responden** yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat pengguna.

2. Tahap Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, Langkah-langkah analisis data meliputi :

- a. Data dari isian kuisisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan kedalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuisisioner.
- b. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur, maka :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

- c. Setelah data isian kuisisioner terkumpul kemudian untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

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

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

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	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	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Profil/Karakteristik Responden

a. Hasil SKM

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada 127 responden, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Triwulan II Tahun 2025, secara terperinci adalah sebagai berikut:

Tabel 3.

Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2025

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.
Telepon / Fax : (0541) 741044
E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

PERHITUNGAN SKM BAPPEDA PROV. KALTIM										
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN (TAHUN 2025) Triwulan II									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4	4	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	2	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	2	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	3	4	4	3	3
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4

50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	3	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	3	3	3	3	4	3	3	3	4
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	3	4	4	4	4	4	3	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4

92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
97	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
107	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
119	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
121	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
126	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Total Nilai Unsur	476	469	469	488	469	471	474	476	475	
NRR Per Unsur	3,748	3,693	3,693	3,843	3,693	3,709	3,732	3,748	3,740	33,598
NRR Tertimbang	0,416	0,410	0,410	0,427	0,406	0,408	0,414	0,416	0,415	3,722
NILAI SKM BAPPEDA TRIWULAN II 2025										93,051

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11

Nilai per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah responden

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 4.
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2.	2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3.	3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4.	4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 5.
Kategori Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,748	B
2.	Prosedur Pelayanan	3,693	B
3.	Waktu Pelayanan	3,693	B
4.	Biaya/Tarif	3,843	B
5.	Produk Layanan	3,693	B
6.	Kompetensi Pelayanan	3,709	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,732	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,748	B
9.	Sarana dan Prasarana	3,740	B

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= (3,748 \times 0,111) + (3,693 \times 0,111) + (3,693 \times 0,111) + (3,843 \times 0,111) + (3,693 \\
 &\times 0,111) + (3,709 \times 0,111) + (3,732 \times 0,111) + (3,748 \times 0,111) + (3,740 \times 0,111) \\
 &= 0,416 + 0,410 + 0,410 + 0,427 + 0,406 + 0,408 + 0,414 + 0,416 + 0,415 \\
 &= 3,722
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai Survei Pelayanan yang didapat adalah 3,722

Dengan demikian, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar = 3,722 X 25 = **93,051**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT MEMUASKAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan memiliki mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan berkategori **SANGAT MEMUASKAN**. Sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan kategori sangat memuaskan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan,

diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 6.
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per unsur
1.	Persyaratan	3,748	0,416
2.	Prosedur Pelayanan	3,693	0,410
3.	Waktu Pelayanan	3,693	0,410
4.	Biaya/Tarif	3,843	0,427
5.	Produk Layanan	3,693	0,406
6.	Kompetensi Pelaksana	3,709	0,408
7.	Perilaku Pelaksana	3,732	0,414
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,748	0,416
9.	Sarana dan Prasarana	3,740	0,415
Nilai Indeks (NI)			3,722
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			93,051

Kemudian melihat kembali capaian rata-rata unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur memang telah masuk pada kategori yang “sangat memuaskan”.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

a. Terdapat tiga (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah yang harus ditingkatkan kinerjanya, antara lain pada unsur :

1. Produk Pelayanan;
2. Waktu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan;
3. Kompetensi pelaksana.

b. Sedangkan 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yang harus dipertahankan atau ditingkatkan lagi kinerjanya antara lain pada unsur:

1. Biaya Tarif;

2. Penanganan Pengaduan dan Saran dan Persyaratan;
3. Sarana dan Prasarana.

Beberapa unsur yang masih memiliki nilai rendah disebabkan masih terdapat penilaian yang tidak baik/kurang baik dari responden. Namun pada dasarnya secara implementasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah melakukan peningkatan pelayanan pada unsur-unsur tersebut. Upaya peningkatan pelayanan terhadap beberapa unsur tersebut dapat dilihat dari biaya/tarif dimana Bappeda Provinsi Kalimantan Timur selalu melayani dengan integritas tanpa memungut biaya dari penerima layanan. Untuk terus meningkatkan pelayanan yang berintegritas, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sangat memperhatikan penanganan pengaduan dan saran sebagai bahan evaluasi perbaikan kedepannya untuk Bappeda Provinsi Kalimantan Timur. Selain itu, demi mengedapankan kenyamanan para pengguna layanan, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur tetap menjaga dan meningkatkan sarana dan prasarana penunjang untuk para penerima layanan. . Namun meski begitu, perlu ditingkatkan produk pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur, dimana produk pelayanan itu sendiri merupakan dokumen-dokumen perencanaan yang terus dievaluasi agar dapat memberikan output yang berkualitas dan juga berbobot. Begitupun dengan Kompetensi Pelayanan, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur mengupayakan untuk melayani masyarakat dan OPD sesuai SOP, serta sarana dan prasarana yang menunjang dalam memberikan pelayanan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan dalam kualitas pelayanan terus ditingkatkan termasuk ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan dalam melakukan pelayanan serta prosedur pelayanan yang harus memudahkan penerima layanan dari Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Meskipun telah melakukan beberapa peningkatan terhadap pelayanan yang dijalankan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, disadari memang perlu untuk dilakukan penyampaian informasi secara lebih jelas kepada seluruh pengguna layanan disebabkan karena perbedaan pemahaman dari masing-masing pengguna layanan yang mengakses layanan Badan Perencana Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Kemudian dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat di Badan

Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

b. Saran Perbaikan dari Responden

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden dapat dilihat pada tabel saran responden sebagai berikut :

**Tabel 7.
Saran dan Masukan Responden**

No.	Saran Perbaikan
1	Adanya sosialisasi kesesuaian peraturan yang urusannya terkait antar lembaga misalnya peraturan pusat di kelurahan badan pertanahan dan lainnya
2	Jajaran Pemprov Kaltim harus tetap semangat kompak dan bersinergi dalam memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat terutama di bidang energi pengairan pendidikan infrastruktur prasarana wilayah kesehatan pertanian kehutanan kelautan perikanan dan pengendalian perubahan iklim. lewat program Gratispol dan Jospol bisa direalisasikan dengan efektif dan berkelanjutan yang tertuang dalam SDGs demi menuju Kaltim Emas 2045. Salam hormat dan terima kasih Harapannya Tuhan Memberkati Amin
3	Sukses Dalam proses Pembangunan yang pro Rakyat
4	Terus tingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan maksimal
5	Semoga apa yang menjadi catatan ataupun harapan dapat segera direalisasikan yang sudah baik bisa ditingkatkan lagi dan yang menjadi catatan atau kekurangan dapat lebih baik kedepannya.
6	Maju dan sukses selalu untuk Bappeda
7	Semoga palayanannya tetap kompeten
8	Tetap kompak dan semangat

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai SKM Triwulan II Tahun 2025 pada Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar 93,051. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dikategorikan “A” atau “**Sangat Memuaskan**”.
2. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu Produk Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,693 (dari range unsur unit pelayanan maksimal 4,00) dengan kategori (A). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,843 (dari range unsur unit pelayanan maksimal 4,00).
3. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur terus ditingkatkan.

b. Rekomendasi

Untuk mewujudkan pelayanan prima, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran instansi, khususnya dalam penerapan asas transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Para pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik di Bappeda Provinsi Kalimantan Timur diharapkan terus berupaya memberikan layanan

yang selaras dengan nilai-nilai utama reformasi birokrasi, yaitu berintegritas, melayani, dan profesional.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek yang memperoleh nilai terendah, yaitu produk pelayanan, waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur perlu untuk:

1. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap produk pelayanan, agar lebih relevan, tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat pengguna layanan.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dengan mengembangkan dan menyempurnakan sistem layanan berbasis digital yang terintegrasi, guna mempercepat waktu pelayanan, mempermudah akses, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan.
3. Menyusun dan menyosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara lebih rinci dan mudah dipahami, terutama untuk membuat SOP layanan berbasis digital, agar prosedur pelayanan menjadi lebih transparan dan tidak membingungkan masyarakat.
4. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan berkelanjutan dalam rangka mendukung pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif.

Dukungan dari pengguna layanan sangat dibutuhkan dalam mendukung transformasi pelayanan yang sedang diupayakan. Oleh karena itu pengisian SKM harus terus disosialisasikan di tengah-tengah pengguna layanan.

Secara umum, menunjukkan bahwa pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur telah berjalan sangat baik. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan yang perlu menjadi perhatian, terutama dalam menindaklanjuti saran-saran dari responden guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

c. Tindak Lanjut Hasil SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

Beberapa tindak lanjut yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur antara lain :

1. Penyempurnaan produk layanan;

2. Melakukan identifikasi dan pemetaan ulang terhadap proses bisnis layanan guna mengetahui titik-titik hambatan yang menyebabkan keterlambatan.;
3. Meningkatkan efisiensi layanan dengan dukungan teknologi informasi dan digitalisasi proses pelayanan.;
4. Optimalisasi penerapan SOP pelayanan yang lebih sederhana;
5. Menyediakan layanan konsultasi atau bantuan bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam memahami prosedur layanan.
6. Meningkatkan transparansi informasi layanan melalui website resmi, media sosial, dan kanal komunikasi lainnya.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TRIWULAN II TAHUN 2025**

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur
 Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.
 Telepon / Fax : (0541) 741044
 E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,748
2.	Prosedur Pelayanan**	3,693
3.	Waktu Pelayanan**	3,693
4.	Biaya/Tarif	3,843
5.	Produk Layanan **	3,693
6.	Kompetensi Pelaksana	3,709
7.	Perilaku Pelaksana	3,732
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,748
9.	Sarana dan Prasarana	3,740

SKM UNIT PELAYANAN : BAPPEDA PROV. KALTIM
MUTU PELAYANAN : A
KINERJA UNIT PELAYANAN : SANGAT MEMUASKAN

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan **) :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Pelayanan;
3. Produk Layanan..

Ket : **) Diisi dengan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Upaya-upaya yang diperlukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya kurang baik :

1. Penyempurnaan produk layanan;
2. Melakukan identifikasi dan pemetaan ulang terhadap proses bisnis layanan guna mengetahui titik-titik hambatan yang menyebabkan keterlambatan.;
3. Meningkatkan efisiensi layanan dengan dukungan teknologi informasi dan digitalisasi proses pelayanan.;
4. Optimalisasi penerapan SOP pelayanan yang lebih sederhana;

5. Menyediakan layanan konsultasi atau bantuan bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam memahami prosedur layanan.
6. Meningkatkan transparansi informasi layanan melalui website resmi, media sosial, dan kanal komunikasi lainnya.

