



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

20 25



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya, Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 dapat disusun dengan baik.

Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk implementasi reformasi birokrasi pada instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan amanat: 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, dan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyusunan dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dilaksanakan untuk mengevaluasi pelayanan dalam kurun waktu semester ke-II tahun 2025. Dokumen ini bertujuan untuk mengetahui kelemahan, mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat, hambatan evaluasi perbaikan pelayanan, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pelayanan. Atas kerja keras dari seluruh Tim Penyusun serta kontribusi berbagai pihak yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran dalam penyempurnaan dokumen ini, kami sampaikan terima kasih.

Samarinda, 28 November 2025

Kepala,



Yusliando

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 Semester II Tahun 2025 dengan nilai **90,75** 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

Survei 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 **Semester II Tahun 2025 Bulan Juli sampai November**. 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 **Juli sampai Desember (Semester II)** dengan jumlah responden sebanyak **253 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 :

- Data dari isian kuisisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan kedalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
- 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 kuisioner terkumpul kemudian untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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:

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

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 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

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Hasil SKM

Tabel 3.

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) Semester II									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

PERHITUNGAN SKM BAPPEDA PROV. KALTIM

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN (TAHUN 2025) Semester II									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
102	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
118	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
122	4	3	4	4	4	3	4	3	4	

PERHITUNGAN SKM BAPPEDA PROV. KALTIM

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN (TAHUN 2025) Semester II									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
163	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
164	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
165	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
170	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
171	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
174	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
179	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
180	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
183	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
184	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
185	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
186	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
193	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	3	4	4	3	4	4	3	4	

PERHITUNGAN SKM BAPPEDA PROV. KALTIM

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN (TAHUN 2025) Semester II									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
199	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
200	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
201	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
202	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
203	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
204	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
209	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
210	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
213	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
218	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
222	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
226	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
227	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
230	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
235	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
236	3	3	4	4	3	4	3	3	3	

PERHITUNGAN SKM BAPPEDA PROV. KALTIM										
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN (TAHUN 2025) Semester II									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
237	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
240	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
241	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
242	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
243	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
245	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
246	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
247	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
248	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
249	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
250	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
251	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
252	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
253	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
Total Nilai Unsur	907	898	920	1004	908	909	911	903	914	
NRR Per Unsur	3,585	3,549	3,636	3,968	3,589	3,593	3,601	3,569	3,613	32,704
NRR Tertimbang	0,398	0,394	0,404	0,440	0,398	0,399	0,400	0,396	0,401	3,630
NILAI SKM BAPPEDA SEMESTER II 2025										<u>90,75</u>

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 :

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

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	3,585	A
2.	Prosedur Pelayanan	3,549	A
3.	Waktu Pelayanan	3,636	A
4.	Biaya/Tarif	3,968	A
5.	Produk Layanan	3,589	A
6.	Kompetensi Pelayanan	3,593	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
7.	Perilaku Pelaksana	3,601	A
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,569	A
9.	Sarana dan Prasarana	3,613	A

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$= (3,585 \times 0,111) + (3,549 \times 0,111) + (3,636 \times 0,111) + (3,968 \times 0,111) + (3,589 \times 0,111) + (3,593 \times 0,111) + (3,601 \times 0,111) + (3,569 \times 0,111) + (3,613 \times 0,111)$$

$$= 0,398 + 0,394 + 0,404 + 0,440 + 0,398 + 0,399 + 0,400 + 0,396 + 0,401$$

$$= 3,630$$

Jadi Nilai Survei Pelayanan yang didapat adalah 3,630

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 = $3,630 \times 25 = \mathbf{90,75}$

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 **A** dan kinerja pelayanan berkategori **SANGAT MEMUASKAN**. Capaian ini perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap berkualitas dan memenuhi ekspektasi masyarakat. 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	3,585	0,398
2.	Prosedur Pelayanan	3,549	0,394
3.	Waktu Pelayanan	3,636	0,404
4.	Biaya/Tarif	3,968	0,440
5.	Produk Layanan	3,589	0,398
6.	Kompetensi Pelaksana	3,593	0,399
7.	Perilaku Pelaksana	3,601	0,400
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,569	0,396
9.	Sarana dan Prasarana	3,613	0,401
Nilai Indeks (NI)			3,630
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			90,75

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. Prosedur;
2. Sarana dan Prasarana;
3. Persyaratan.

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

1. Biaya Tarif;
2. Waktu Pelayanan;
3. Perilaku Pelaksana.

Berdasarkan hasil survei, terdapat **tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah** yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan kinerja, yaitu **unsur Prosedur, Sarana dan Prasarana, serta Persyaratan**. Nilai yang masih rendah pada ketiga unsur tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat penilaian kurang baik dari sebagian responden. Namun demikian, secara implementasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Bappeda Kaltim) terus berupaya melakukan perbaikan layanan pada unsur-unsur tersebut. Penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kejelasan persyaratan, serta penguatan sarana dan prasarana terus dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi para penerima layanan.

Di sisi lain, **tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi**, yaitu **Biaya/Tarif, Waktu Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana**, menjadi aspek yang harus dipertahankan bahkan ditingkatkan kualitasnya. Bappeda Provinsi Kalimantan Timur selalu berkomitmen untuk memberikan layanan tanpa memungut biaya, menjalankan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, serta memastikan perilaku pelaksana tetap profesional dan berintegritas dalam melayani masyarakat dan perangkat daerah. Kompetensi aparatur juga terus diperkuat melalui penerapan SOP dan pemanfaatan sarana pendukung layanan.

Meskipun berbagai upaya peningkatan telah dilakukan, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur menyadari pentingnya penyampaian informasi yang lebih jelas kepada seluruh pengguna layanan, mengingat adanya perbedaan pemahaman di antara pengguna layanan dalam mengakses informasi dan prosedur pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, Bappeda Provinsi Kalimantan Timur juga menaruh perhatian serius terhadap penanganan pengaduan dan saran sebagai bahan evaluasi berkelanjutan.

Sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelaksanaan survei opini dan kepuasan masyarakat di Bappeda Provinsi Kalimantan Timur akan terus dilakukan secara berkesinambungan guna memastikan bahwa perbaikan pelayanan dapat terukur, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

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	Sosialisasi dan edukasi mengenai Bappeda lebih di tingkatkan agar meningkatkan kesadaran masyarakat
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	Diharapkan bisa mengelola tempat olahraga untuk umum
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	Semoga anggaran di opd bisa bertambah
7	Saran saya semoga Bappeda tidak cepat puas dengan pelayanannya
8	Lebih banyak sosialisasi

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur, diperoleh nilai akhir sebesar **90,75**, yang menunjukkan bahwa mutu layanan berada pada kategori **A (Sangat Memuaskan)**. Nilai ini mencerminkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan Bappeda Kaltim telah berjalan baik dan memenuhi ekspektasi.

Dari skor rata-rata unsur pelayanan, terdapat **tiga unsur dengan nilai terendah**, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan dengan nilai (0,394)
2. Sarana dan Prasarana dengan nilai (0,396)
3. Persyaratan dengan nilai (0,398)

Ketiga unsur ini mengindikasikan perlunya peningkatan terutama pada kejelasan alur pelayanan, kualitas sarana pendukung, pemahaman persyaratan layanan, serta kualitas dan relevansi produk pelayanan.

Di sisi lain, terdapat **tiga unsur dengan nilai tertinggi**, yaitu:

1. Biaya/Tarif dengan nilai (0,440)
2. Waktu Pelayanan (0,404)
3. Perilaku Pelaksana (0,400)

Hal ini menunjukkan bahwa layanan tanpa biaya, ketepatan waktu, serta sikap petugas yang profesional dan responsif mendapat apresiasi baik dari masyarakat.

Adapun saran-saran masyarakat dalam survei pada umumnya menekankan agar Bappeda Provinsi Kalimantan Timur:

1. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi, terutama terkait peran dan fungsi Bappeda.
2. Menjaga semangat dan sinergi Pemprov Kaltim dalam peningkatan kualitas pembangunan lintas sektor.

3. Terus meningkatkan kualitas pelayanan, tidak cepat puas, dan memperbaiki kekurangan yang masih ada.
4. Mengembangkan fasilitas publik tertentu, seperti sarana olahraga.
5. Melakukan sosialisasi secara lebih intensif kepada masyarakat.

Saran-saran tersebut mencerminkan harapan masyarakat agar Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dapat terus hadir dengan pelayanan yang adaptif, informatif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

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. Menyusun ulang alur pelayanan agar lebih ringkas, mudah dipahami, dan mudah diakses melalui kanal digital maupun cetak.
2. Melakukan perbaikan, pemeliharaan, dan pengadaan sarana pendukung layanan, termasuk mempertimbangkan kebutuhan fasilitas publik yang disarankan masyarakat.
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.
5. Menindaklanjuti harapan masyarakat terkait peningkatan sinergi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam sektor energi, infrastruktur, Kesehatan,

pendidikan, pertanian, perikanan, kehutanan dan isu perubahan iklim. Hal ini dapat diintegrasikan dalam perencanaan strategis Bappeda, termasuk penguatan program-program yang mendukung Kaltim Emas 2045.

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.