



**BAPPEDA**  
Prov. Kaltim

# 2025

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT** **TRIWULAN I**

---

Disusun Oleh:  
**PPID Bappeda Kaltim**

[www.bappedakaltimprov.go.id](http://www.bappedakaltimprov.go.id) 

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat Rahmat dan Hidayahnya, Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 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, 8 Maret 2025

Kepala,



**Yusliando**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>II</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
a. Latar Belakang .....	1
b. Maksud dan Tujuan.....	3
c. Sasaran .....	3
d. Ruang Lingkup .....	4
e. Manfaat.....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
a. Pengertian dan Unsur SKM .....	5
b. Metode Pengumpulan Data .....	6
<b>BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>10</b>
a. Profil/Karakteristik Responden.....	10
b. Hasil SKM.....	10
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>18</b>
a. Kesimpulan.....	18
b. Rekomendasi .....	19
c. Tindak Lanjut Hasil SKM.....	19

## 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 **86,377** dengan mutu pelayanan **Baik**, kinerja unit pelayanan **Memuaskan**. Harapan kedepannya pelayanan Bappeda baik internal maupun eksternal dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan demikian disusunnya dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Bappeda Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025.

#### **b. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024 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 I tahun 2025 di Bulan Januari sampai Maret**. 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 **Oktober sampai November (Triwulan IV) Tahun 2024** dengan jumlah responden sebanyak **134 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 134 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 IV Tahun 2024, secara terperinci adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.**

**Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2024**

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 I									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	4	3	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	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	3	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	3	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	3	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	1	4	3	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	3	4	3	3	
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
28	4	4	2	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	3	2	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
35	4	4	4	3	4	3	4	4	2	
36	4	4	3	3	4	2	4	2	4	
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
38	4	3	4	4	4	3	4	1	4	

39	4	4	4	4	4	3	3	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	1
41	4	3	4	4	4	3	4	4	1
42	4	4	4	4	3	3	4	1	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	2	4	4
45	4	4	3	4	4	3	4	1	4
46	4	3	4	4	4	3	1	4	4
47	4	4	3	4	4	3	4	2	4
48	4	4	4	4	4	3	4	1	1
49	4	3	4	3	4	3	1	2	1
50	4	4	2	4	4	3	4	1	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	4	4	2	4	4	3	1	4	1
53	4	3	2	4	4	3	4	4	4
54	4	3	4	4	4	3	4	1	2
55	4	3	4	4	2	3	4	4	4
56	4	3	4	4	4	3	1	4	4
57	4	4	3	4	3	3	4	4	2
58	4	4	3	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	3	4	3	4	4	2
60	4	4	4	4	3	3	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4
68	4	3	4	4	3	3	4	3	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	4	4	4	4	3	4	2	4
73	4	2	4	4	4	4	4	4	4
74	2	4	2	4	4	3	4	4	2
75	2	4	4	4	4	3	4	3	4
76	4	2	4	4	4	3	4	4	2
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	2	4
80	4	4	4	4	4	3	4	4	2

81	4	3	4	4	4	4	2	4	4	
82	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
83	4	4	4	4	4	3	2	2	4	
84	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
85	4	4	4	4	3	3	2	4	2	
86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
87	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
88	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
91	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
94	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
96	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
97	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
99	3	4	4	4	4	3	2	4	4	
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	2	4	4	4	4	3	4	4	4	
104	1	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	1	4	4	4	4	3	4	4	4	
106	4	4	3	4	4	4	2	4	3	
107	3	4	4	3	4	4	2	4	2	
108	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	4	3	3	4	3	3	3	4	2	
117	4	2	2	4	4	2	4	2	3	
118	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
<b>Total Nilai Unsur</b>	<b>430</b>	<b>418</b>	<b>417</b>	<b>449</b>	<b>427</b>	<b>363</b>	<b>415</b>	<b>411</b>	<b>410</b>	
<b>NRR Per Unsur</b>	<b>3,644</b>	<b>3,542</b>	<b>3,534</b>	<b>3,805</b>	<b>3,619</b>	<b>3,076</b>	<b>3,517</b>	<b>3,483</b>	<b>3,475</b>	<b>31,695</b>
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,404</b>	<b>0,393</b>	<b>0,392</b>	<b>0,422</b>	<b>0,402</b>	<b>0,341</b>	<b>0,390</b>	<b>0,387</b>	<b>0,386</b>	<b>3,518</b>
<b>NILAI SKM BAPPEDA TRIWULAN I 2024</b>										<b>87,953</b>

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	3,644	B
2.	Prosedur Pelayanan	3,542	B
3.	Waktu Pelayanan	3,543	B
4.	Biaya/Tarif	3,805	B
5.	Produk Layanan	3,619	B
6.	Kompetensi Pelayanan	3,076	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,517	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,483	B
9.	Sarana dan Prasarana	3,475	B

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$= (3,644 \times 0,111) + (3,542 \times 0,111) + (3,543 \times 0,111) + (3,805 \times 0,111) + (3,619 \times 0,111) + (3,076 \times 0,111) + (3,517 \times 0,111) + (3,483 \times 0,111) + (3,475 \times 0,111)$$

$$= 0,404 + 0,393 + 0,392 + 0,422 + 0,402 + 0,341 + 0,390 + 0,387 + 0,386$$

$$= 3,518$$

Jadi Nilai Survei Pelayanan yang didapat adalah 3,518

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 = 3,518 X 25 = **87,953**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **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 **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	3,644	0,404
2.	Prosedur Pelayanan	3,542	0,393
3.	Waktu Pelayanan	3,543	0,390
4.	Biaya/Tarif	3,805	0,422
5.	Produk Layanan	3,619	0,402
6.	Kompetensi Pelaksana	3,076	0,341
7.	Perilaku Pelaksana	3,517	0,392
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,483	0,387
9.	Sarana dan Prasarana	3,475	0,386
Nilai Indeks (NI)			3,518
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			<b>87,953</b>

Kemudian melihat kembali capaian rata-rata unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur memang telah masuk pada kategori yang “memuaskan”, namun kondisi tersebut masih harus terus ditingkatkan agar capaiannya dapat menjadi “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. Kompetensi Pelaksana;
2. Sarana Prasarana;
3. Waktu Pelayanan.

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

1. Biaya Tarif;

2. Persyaratan;

3. Produk Layanan.

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 prosedur pelayanan dengan memberikan pelayanan terbaik pada mekanisme dan tata cara yang diberikan kepada penerima pelayanan secara berkompeten serta berusaha mengefektifkan waktu pelayanan termasuk memaksimalkan Penanganan pengaduan saran yang dikembangkan melalui *mobile application*. Begitupun dengan Kompetensi Pelayanan dimana Bappeda Provinsi Kalimantan Timur mengupayakan untuk melayani masyarakat dan OPD sesuai SOP, serta sarana dan prasarana yang menunjang dalam memberikan pelayanan. Namun meski begitu, perlu ditingkatkan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja dalam perilaku pelaksana telah dioptimalkan dalam pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan yang telah disinergikan dengan layanan online melalui layanan nomor pengaduan yang tertera di *website* maupun melalui instagram. Meskipun begitu, perlu adanya ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan dalam melakukan pelayanan.

Meskipun telah melakukan beberapa peningkatan terhadap pelayanan yang dijalankan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur tersebut, 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 Perencanaan 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	Pertanyaan Tanggapan dan Respon Pemda dalam acara ini sebaiknya dapat dipublikasikan kembali secara terbuka, sistematis dan informatif
2	Semoga bisa membuat program2 yg bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan Kalimantan Timur
3	Sukses Dalam proses Pembangunan yang pro Rakyat
4	Harapan saya dapat mengorganisir lebih baik lagi
5	Pelayanan tetap harus di tingkatkan lagi dan lebih baik kedepannya
6	Diharapkan agar pelayanan lebih baik lagi kedepannya baik online maupun offline agar masyarakat dapat dengan mudah mendapat pelayanan yang terbaik dari asn yang ada di birokrasi ini
7	Makin dipertahankan, dan selalu memberikan terbaik
8	Semakin banyak generasi muda yang memiliki motivasi untuk bersama membangun Kaltim dengan hal positif dan Kaltim semakin maju menuju kaltim generasi emas.

## 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 I Tahun 2025 pada Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar 87,95. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dikategorikan “**B**” atau “**Memuaskan**”.

2. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,209 (dari range unsur unit pelayanan maksimal 4,00) namun tetap pada kategori memuaskan (B). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,805 (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 dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen yang kuat dalam menerapkan asas transparansi dan akuntabilitas. Para pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, diharapkan selalu berupaya memberikan pelayanan, sesuai dengan nilai-nilai utama pada pelaksanaan reformasi birokrasi. Sosialisasi dan pemberian informasi secara lebih jelas kepada masyarakat, harus lebih ditingkatkan agar pemahaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat meningkat.

Agar dapat meningkatkan pelayanan, diharapkan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dapat mengoptimalkan layanan berbasis digital dan peningkatan SDM beserta pembuat alur SOP khusus layanan berbasis digital sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Disamping itu, pengguna layanan yang berasal dari masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil (ASN), diharapkan lebih mendukung dengan aktif melengkapi persyaratan layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan yang diberikan. Masyarakat diharapkan tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan yang dijalankan.

Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang "Memuaskan" dari masyarakat telah dikatakan cukup baik, namun tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

#### **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. Peningkatan dan penataan dalam memberikan pelayanan sesuai SOP;
2. Pembinaan dan peningkatan pada metode penyebarluasan informasi yang dikelola;
3. Peningkatan pada kompetensi pelayanan yang dimulai pada *front office* yang dalam implementasinya dimulai dari SDM penerima tamu dan pengelola informasi;
4. Optimalisasi penerapan SOP pelayanan yang lebih sederhana;
5. Mempercepat tindak lanjut dalam setiap permohonan informasi yang dimohon oleh pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
6. Menerapkan layanan berbasis digital dan SOP yang jelas serta teratur

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TRIWULAN III TAHUN 2024**

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](mailto:sekretariatbappedakaltim@gmail.com)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,644
2.	Prosedur Pelayanan	3,542
3.	Waktu Pelayanan**	3,543
4.	Biaya/Tarif	3,805
5.	Produk Layanan **	3,619
6.	Kompetensi Pelaksana	3,076
7.	Perilaku Pelaksana**	3,517
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,483
9.	Sarana dan Prasarana	3,475

**SKM UNIT PELAYANAN : BAPPEDA PROV. KALTIM**  
**MUTU PELAYANAN : B**  
**KINERJA UNIT PELAYANAN : MEMUASKAN**

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan \*\*) :

1. Kompetensi Pelaksana;
2. Sarana Prasarana;
3. Waktu Pelayanan..

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

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

- Pembenahan dan peningkatan pada metode penyebarluasan informasi yang dikelola
- Peningkatan dan penataan dalam memberikan pelayanan sesuai SOP
- Peningkatan pada kompetensi pelayanan yang dimulai pada *front office* yang dalam implementasinya dimulai dari SDM penerima tamu dan pengelola informasi
- Optimalisasi penerapan SOP pelayanan yang lebih sederhana

- Mempercepat tindak lanjut dalam setiap permohonan informasi yang dimohon oleh pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- Menerapkan layanan berbasis digital dan SOP yang jelas serta teratur.

Samarinda, 8 Maret 2025

Kepala,

**Yusliando**

