

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode I Januari - Juni 2025



**BADAN
KEPEGAWAIAN
DAERAH**
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I BULAN JANUARI- JUNI



BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Teknik Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	2
2. Hasil Olah Data SKM	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1.2.1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.2.3 Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

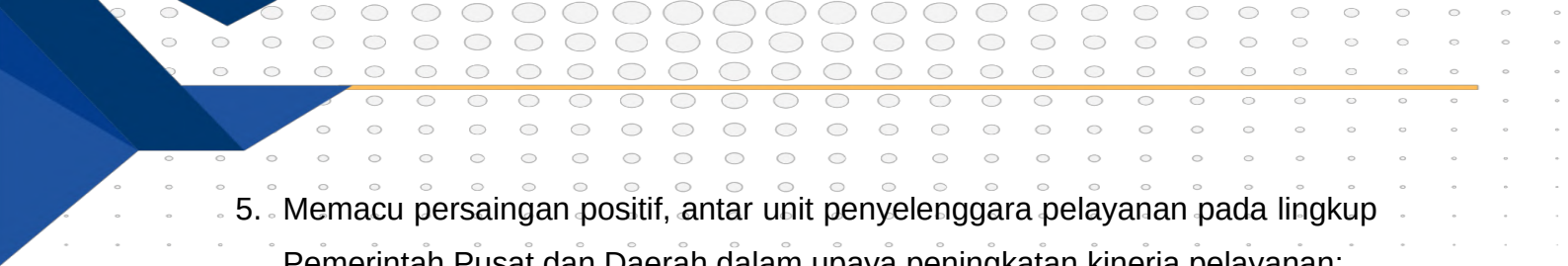
Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

- 
-
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian Daerah provinsi Kalimantan Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang didistribusikan kepada pengguna layanan. Kuesioner ini mengandung sembilan pertanyaan yang dirancang sesuai dengan komponen pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, berlandaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun kesembilan unsur yang diukur dalam kuesioner SKM yang diterapkan oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memastikan keakuratan dan relevansi data yang dikumpulkan untuk penelitian ini, kami menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup. Metode ini dipilih karena dapat memberikan hasil yang konsisten dan mudah untuk dianalisis. Responden diminta untuk memilih jawaban dari opsi yang telah disediakan, yang dirancang untuk mengeliminasi bias subjektif dan memperoleh informasi yang dapat diukur secara objektif.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (Semester) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Semester survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester II Juli – Desember Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam kurung waktu satu Semester Juli – Desember Tahun 2024 adalah sebanyak 550 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu Semester SKM adalah 124 orang.

Gambar 2.1. Tabel Krejcie and Morgan

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	384
120	92	400	196	1,800	317	100,00	384
130	97	420	201	1,900	320		
140	103	440	205	2,000	322		

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 124 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	70	56,45%
		PEREMPUAN	54	43.55%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	22	17.74%
		DIII	15	12.1%
		SI	66	53.23%
		S2	21	16.94%
3	PEKERJAAN	ASN	115	92.74%
		SWASTA	7	5.65%
		LAINNYA	2	1.61%
4	JENIS LAYANAN	Kepangkatan	30	24.19%
		Mutasi Umum	9	7.24%
		Mutasi Jabatan	4	3.23%
		Peningkatan Kualitas ASN	14	11.29%
		Pembinaan Jabatan Fungsional ASN	9	7.26%
		Sertifikasi Jabatan ASN	2	1.61%
		Kedudukan hukum dan Disiplin ASN	3	2.42%

		Penilaian, Evaluasi dan Penghargaan ASN	10	8.06%
		Organisasi Profesi ASN	1	0.81%
		Perencanaan dan Pengadaan ASN	6	4.84%
		Sistem Informasi dan Pengelolaan Data ASN	32	25.81%
		Pemberhentian ASN	4	3.23%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

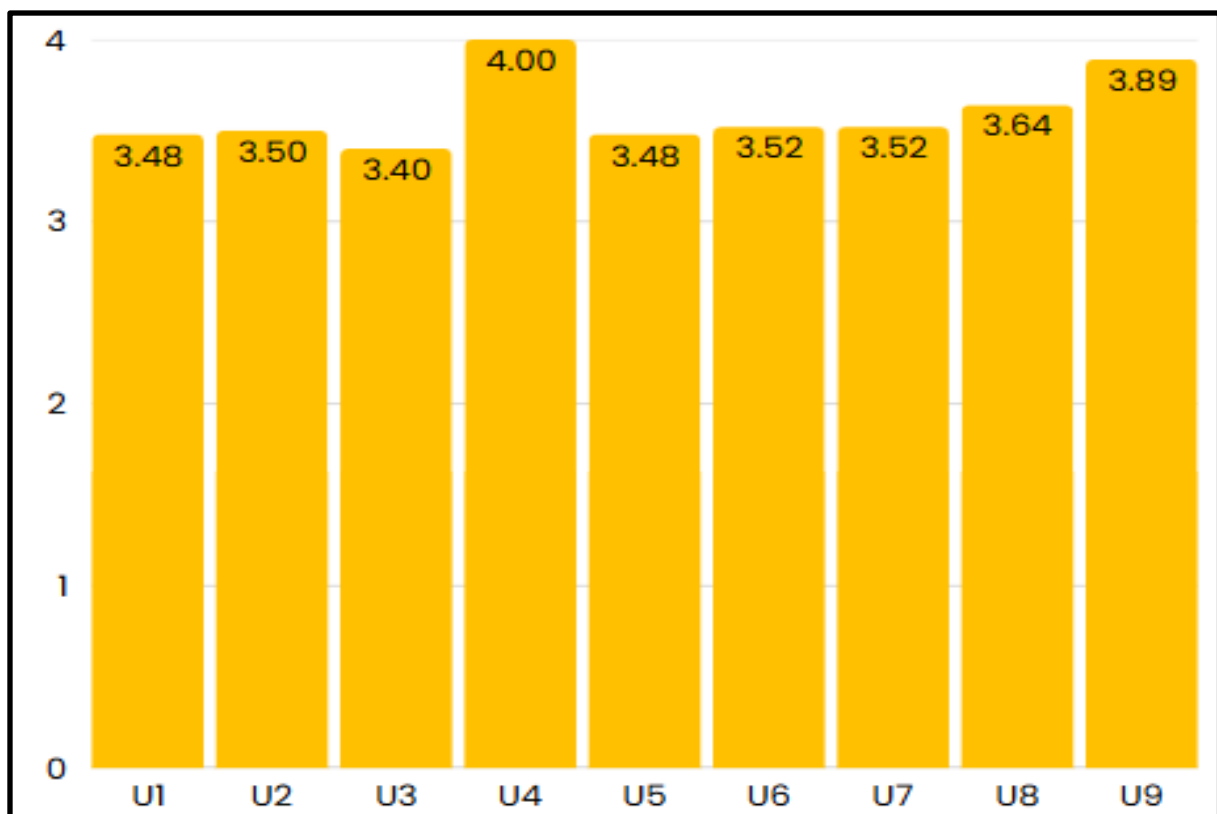
Tabel 3.2 Detail Nilai IKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.48	3.50	3.40	4.00	3.48	3.52	3.52	3.64	3.89
Kategori	B	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,01 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3.2 Detail Nilai IKM Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.48	B	Baik
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan	3.50	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan waktu dalam	3.40	B	Baik

	memberikan pelayanan			
U4	Biaya/Tarif dalam pelayanan	4.00	A	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan	3.48	B	Baik
U6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.52	A	Sangat Baik
U7	Perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.52	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.64	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.89	A	Sangat Baik



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat tiga unsur yang mendapatkan nilai terendah, nilai paling rendah pertama adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3.40, selanjutnya yang mendapatkan nilai terendah kedua yaitu Persyaratan pelayanan dengan nilai 3.48, serta nilai terendah ketiga yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.48.
2. sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dalam pelayanan dengan nilai 4.00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya terutama menyangkut kepangkatan dan penyesuaian pendidikan Pegawai terutama yg mempunyai ijin belajar sesuai dgn pendidikan terakhirnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan persaingan yg sehat antar pegawai.”.
- “Lebih membuka ruang kolaborasi dengan BKPSDM Kab/Kota”.
- “Pengembangan aplikasi untuk pelayanan dan respon cepat untuk layanan”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat koordinasi Internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12

bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Optimalisasi sistem pelayanan digital				√
2	Persyaratan pelayanan	Revisi dan penyederhanaan dokumen persyaratan dan Sosialisasi persyaratan melalui berbagai media				√
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyusunan standar mutu layanan per jenis layanan dan Diseminasi informasi spesifikasi produk layanan				√

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Bulan Januari - Juni 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan yang Sangat Baik dengan nilai IKM 90.01. Nilai IKM Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan Konsistensi mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan raihanya predikat A (Sangat Baik) seperti tahun lalu;
2. Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Persyaratan pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
3. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dalam pelayanan.

Samarinda, 2 Juli 2025
Plt. Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Provinsi Kalimantan Timur,



Yuli Fitriyanti, S.Psi., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197410162001122003



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

5 MENIT UNTUK LAYANAN YANG LEBIH BAIK!

Isi survei cepat dan mudah.
Yuk, bantu evaluasi pelayanan



<https://s.id/SKM25BKD>



1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 Semester I Januari-Juni

Kuesioner ini adalah untuk keperluan survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 Semester I Januari-Juni.

Penyelenggaraan layanan Kepegawaian Aparatur Sipil Negara berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai dasar pelaksanaan.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur akan melaksanakan survei kepuasan pelayanan melalui formulir elektronik yang telah kami sediakan.

Kuesioner ini terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Data Responden
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Formulir survei kepuasan pelayanan tersebut sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan kepegawaian bagi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur dimasa yang akan datang.

Mohon sekiranya Saudara dapat mengisi formulir survei kepuasan pelayanan yang telah kami sediakan.

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

I. DATA RESPONDEN

1. **Nama Responden (untuk keperluan konfirmasi) ***

2. Jenis Layanan yang diterima : *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kepangkatan
- ☐ Mutasi Umum
- ☐ Mutasi Jabatan
- ☐ Peningkatan Kualitas ASN
- ☐ Pembinaan Jabatan Fungsional ASN
- ☐ Sertifikasi Jabatan ASN
- ☐ Kedudukan hukum dan Disiplin ASN
- ☐ Penilaian, Evaluasi dan Penghargaan ASN
- ☐ Organisasi Profesi ASN
- ☐ Perencanaan dan Pengadaan ASN
- ☐ Sistem Informasi dan Pengelolaan Data ASN
- ☐ Pemberhentian ASN

3. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki - laki
- ☐ Perempuan

4. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ DIII
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

5. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ ASN
- ☐ Swasta
- ☐ Yang lain: _____

II. SURVEY RESPONDEN

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

6. 1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

7. 2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Mudah
☐ b. Kurang Mudah
☐ c. Mudah
☐ d. Sangat Mudah

8. 3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Cepat
☐ b. Kurang Cepat
☐ c. Cepat
☐ d. Sangat Cepat

9. 4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Sangat Mahal
☐ b. Cukup Mahal
☐ c. Murah
☐ d. Gratis/Tanpa Biaya

10. 5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Sesuai
☐ b. Kurang Sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat Sesuai

11. 6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Kompeten
☐ b. Kurang Kompeten
☐ c. Kompeten
☐ d. Sangat Kompeten

12. 7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
☐ b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
☐ c. Sopan dan Ramah
☐ d. Sangat Sopan dan Ramah

13. 8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Buruk
☐ b. Cukup
☐ c. Baik
☐ d. Sangat Baik

14. 9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak ada
☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi
☐ c. Berfungsi kurang maksimal
☐ d. Dikelola dengan baik

15. Apabila ada saran perbaikan, masukan dan harapan yang ingin Bapak/Ibu sampaikan, silahkan mengisi di bawah ini :

2. Hasil Olah Data SKM

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	No. Res	Nilai Unsur Pelayanan									Total
2		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
9	7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
10	8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
11	9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
12	10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
13	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
16	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	17	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
120	118	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
121	119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	120	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
123	121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	123	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
126	124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	ΣNilai/Unsur	432	434	422	496	431	437	437	451	482	
128	NRR Pertanyaan	3,48	3,50	3,40	4,00	3,48	3,52	3,52	3,64	3,89	
129	NRR Tertimbangan/Per pertanyaan	0,39	0,39	0,38	0,44	0,39	0,39	0,39	0,40	0,43	3,60
130	Nilai IKM										90,01

Keterangan :

U1 - 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 0,111
 bang per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	*****
U2	Prosedur	*****
U3	Waktu pelayanan	*****
U4	Biaya/tarif	*****
U5	Produk layanan	*****
U6	Kompetensi pelaksana	*****
U7	Perilaku pelaksana	*****
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	*****
U9	Sarana dan Prasarana	*****

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEMESTER I TAHUN 2025**

NILAI IKM

90.01

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 124 Orang
JENIS KELAMIN : L = 70 Orang
P = 54 Orang
PENDIDIKAN : SD = 0 Orang
SMP = 0 Orang
SMA = 22 Orang
DIII = 15 Orang
S1 = 66 Orang
S2 = 21 Orang

Periode Survei = 1 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Contact Us



www.bkd.kaltimprov.go.id
<https://helpdesk.kaltimbkd.info>



0541-748549