



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT -SKM-**



**BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah subhanahu wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat kepada Mitra Kerja/Organisasi Perangkat Daerah Pengampu Badan Pengelola Perbatasan Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan kepada mitra kerja/Organisasi Perangkat Daerah Pengampu sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Demi kesempurnaan laporan yang kami susun mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif. Besar harapan semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Demikian Laporan ini disampaikan, ucapan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi, sehingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, Juli 2025

**KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



**Drs. H. DOLI BONIARA, M. SI.**  
**Pembina Utama Madya (IV/d)**  
**NIP.197207101992011003**

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

---

Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                            | 1         |
| 1.2 Dasar Hukum.....                                               | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                        | 2         |
| 1.4 Sasaran .....                                                  | 3         |
| 1.5 Prinsip.....                                                   | 3         |
| 1.6 Ruang Lingkup .....                                            | 4         |
| 1.7 Manfaat .....                                                  | 4         |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>5</b>  |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN SURVEY</b>                                | <b>5</b>  |
| 2.1 Definisi Survey .....                                          | 5         |
| 2.2 Metode dan Unsur Survey .....                                  | 5         |
| 2.3.1 Penetapan Pelaksana .....                                    | 7         |
| 2.3.2 Penyiapan Bahan Survey .....                                 | 7         |
| 2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data ..... | 8         |
| 2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....                            | 9         |
| 2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data .....                          | 9         |
| 2.4.1 Metode Pengolahan Data .....                                 | 9         |
| 2.4.2 Perangkat Pengolahan Data.....                               | 11        |
| 2.4.3 Laporan Hasil Penyusunan Survey.....                         | 12        |
| 2.4.4 Penyusunan Jadwal .....                                      | 14        |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>15</b> |
| <b>PEMBAHASAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b>                 | <b>15</b> |
| 3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....    | 15        |
| 3.2 Jumlah Respondent .....                                        | 16        |
| 3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden.....               | 16        |
| 3.4 Indeks Setiap Unsur Pelayanan .....                            | 17        |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 3.5 Karakteristik Responden .....               | 18 |
| 3.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 19 |
| 3.5.2 Responden Berdasarkan Umur .....          | 19 |
| 3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan .....        | 20 |
| 3.5.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....         | 21 |
| 3.5.5 Berdasarkan Jenis Keperluan .....         | 22 |
| 3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan .....  | 24 |
| 3.7 Rencana Tindak Lanjut .....                 | 25 |
| <b>BAB IV</b> .....                             | 26 |
| <b>PENUTUP</b> .....                            | 26 |
| 4.1 Kesimpulan .....                            | 26 |
| 4.2 Saran.....                                  | 26 |
| Lampiran 1 .....                                | 31 |
| Lampiran II .....                               | 34 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Table 1 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....                                                                  | 10 |
| Table 2 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat.....                                                                                                                  | 13 |
| Table 3 Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat.....                                                                                              | 14 |
| Table 4 Jadwal Pelaksanaan SKM Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepri .....                                                                          | 16 |
| Table 5 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan Form Online .....                                                                                               | 17 |
| Table 6 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit .....                                                                           | 18 |
| Table 7 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                                               | 19 |
| Table 8 Responden Berdasarkan Umur .....                                                                                                                       | 19 |
| Table 9 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....                                                                                                           | 20 |
| Table 10 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....                                                                                                            | 21 |
| Table 11 Responden Berdasarkan Jenis Keperluan.....                                                                                                            | 22 |
| Table 12 Jawaban Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan kepada Masyarakat pada Badan<br>Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau 2025 ..... | 24 |
| Table 13 Sampel Morgan dan Krejcie.....                                                                                                                        | 28 |
| Table 14 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENGELOLA PERBATASAN<br>DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025 .....                                        | 29 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN | 31 |
| Lampiran 2 Survei Kepuasan Masyarakat BPPD Tahun 2025.....           | 34 |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme Survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya reformasi, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil Survey, untuk itu perlu dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 ini, merupakan survei terhadap pelayanan terkait layanan data dan informasi Kecamatan Perbatasan Prioritas (KKP) dan Pulau-Pulau Kecil Terluar (PPKT), layanan usulan Program Pembangunan Kawasan Perbatasan, layanan koordinasi pembangunan di kawasan perbatasan, layanan konsultasi perbatasan, layanan penyediaan narasumber, layanan fasilitasi penyusunan rencana aksi pembangunan kawasan perbatasan, layanan sinkronisasi pengelolaan batas negara dan wilayah kawasan perbatasan, layanan informasi pelaksanaan kerjasama luar negeri.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat layanan urusan Pemerintahan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau adalah:

- 1.2.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambakan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- 1.2.2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
- 1.2.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Survey kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat dan Mitra Kerja, Survey ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan Survey.

Tujuan dari Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan mitra kerja sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan urusan pemerintahan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka

peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran penyusunan Survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 1.4.2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 1.4.3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 1.4.4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan
- 1.4.5. Mengukur kinerja seluruh pegawai di lingkungan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

#### **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

- 1.5.1. **Transparan**  
Hasil Survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 1.5.2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survey yang sebenarnya.
- 1.5.3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 1.5.4. **Berkesinambungan**  
Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 1.5.5. **Keadilan**  
Pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
- 1.5.6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## **1.6 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan Survey kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik kepada Masyarakat/Mitra Kerja di Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau, meliputi metode Survey dan unsur Survey, langkah-langkah penyusunan Survey kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan Survey, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survey kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari Survey.

## **1.7 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 17.1 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 17.2 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 17.3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey kepuasan masyarakat;
- 17.4 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 17.5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 17.6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN SURVEY**

#### **2.1 Definisi Survey**

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survey Periodik adalah Survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

#### **2.2 Metode dan Unsur Survey**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survey kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa Survey. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur Survey kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

**2.2.1. Persyaratan Pelayanan**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2.2.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**2.2.3. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**2.2.4. Biaya Tarif**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**2.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan berikut ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan.

**2.2.6. Kompetensi & Perilaku Pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, serta sikap petugas.

**2.2.7. Perilaku Pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

**2.2.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

**2.2.9. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Langkah-langkah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

#### **2.3.1 Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 5 (lima) orang

#### **2.3.2 Penyiapan Bahan Survey**

##### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam pengambilan data kuesioner dibuat dalam bentuk kuisisioner *online*(*google forms*). Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang melakukan Survey serta identitas responden meliputi: alamat email, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan.

Bagian II : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden

dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik sampai dengan sangat buruk. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **sangat buruk** diberi nilai persepsi 1;
- 2) **buruk** diberi nilai persepsi 2;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

### 2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survey atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Tabel. 13)**, dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

#### a. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing responden.

### 2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat/ mitra kerja terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner untuk pelayanan publik periode 2025 ini menggunakan *form online*. Pengumpulan kuisisioner dapat dilakukan dengan Pengumpulan data menggunakan *form online*.

## 2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey kepuasan masyarakat

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Unsur}}{\text{Jumlah Bobot}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25,

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

dengan rumus sebagai berikut:

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 1 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00–2,5996         | 25,00–64,99                   | <b>D</b>           | Tidak Baik                 |
| 2              | 2,60–3,064          | 65,00–76,60                   | <b>C</b>           | Kurang Baik                |
| 3              | 3,0644–3,532        | 76,61–88,30                   | <b>B</b>           | Baik                       |
| 4              | 3,5324–4,00         | 88,31–100,00                  | <b>A</b>           | Sangat Baik                |

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan Data

➤ Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (*Microsoft Excel*).

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan Survey.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai Survey per unsur pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.  
Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - b) Nilai Survey Pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai Survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.
  - c) Nilai Indeks Pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai Survey unit pelayanan, dengan cara

menjumlahkan jumlah X.

d) **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, Pemerintahan terakhir dan pekerjaan utama/ asal instansi. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **2.4.3 Laporan Hasil Penyusunan Survey**

Hasil Akhir kegiatan penyusunan Survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

#### **2.4.3.1. Survey setiap unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan Survey kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata- rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Table 2 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur SKM                             | Nilai Unsur SKM |
|----|---------------------------------------|-----------------|
| 1. | Kesesuaian Pelayanan                  | X1              |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur       | X2              |
| 3. | Waktu Pelayanan                       | X3              |
| 4. | Produk Spesifikasi Jenis Layanan      | X4              |
| 5. | Perilaku Pelaksana                    | X5              |
| 6. | Sarana dan Prasarana                  | X6              |
| 7. | Kompetensi Pelayanan                  | X7              |
| 8  | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | X8              |
| 9  | Biaya Pelayanan                       | X9              |

Maka untuk mengetahui nilai Survey unit pelayanan dihitung dengancara sebagai berikut:

$$(X1 \times 0,11) + (X2 \times 0,11) + (X3 \times 0,11) + (X4 \times 0,11) + (X5 \times 0,11) + (X6 \times 0,11) + (X7 \times 0,11) + (X8 \times 0,11) + (X9 \times 0,11) = Y$$

#### Nilai Survey adalah Nilai Indeks (Y)

Dengan demikian, nilai Survey unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,47 \times 25 = 86,91$   
(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

#### 2.4.3.2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup baik harus tetap dipertahankan.

#### 2.4.4 Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Table 3 Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

| No | Kegiatan                    | Tanggal Pelaksanaan            |
|----|-----------------------------|--------------------------------|
| 1  | Persiapan                   | 25 (dua puluh lima) hari kerja |
| 2  | Pengumpulan Data/Survey IKM | 30 (Tiga puluh) hari kerja     |
| 3  | Pengolahan Data Indeks      | 10 (Sepuluh) hari kerja        |
| 4  | Analisa                     | 11 (Sebelas) hari kerja        |
| 5  | Penyajian                   | 8 (Delapan) hari kerja         |

### **BAB III**

## **PEMBAHASAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survey kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survey kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Kessuaian Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
5. Perilaku Pelaksana
6. Sarana dan Prasarana
7. Kompetensi Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
9. Biaya Pelayanan

### **3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survey kepuasan masyarakat Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dimulai dari tanggal 10 Februari sampai dengan 14 Maret 2025, dilaksanakan pada jam kerja di Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan

dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Table 4 Jadwal Pelaksanaan SKM Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepri

| No | Kegiatan                    | Tanggal Pelaksanaan         |
|----|-----------------------------|-----------------------------|
| 1  | Persiapan                   | 10 Februari - 14 Maret 2025 |
| 2  | Pengumpulan Data/Survey IKM | 17 Maret - 30 April 2025    |
| 3  | Pengolahan Data Indeks      | 28 April - 9 Mei 2025       |
| 4  | Analisa                     | 14 Mei - 28 Mei 2025        |
| 5  | Penyajian                   | 28 Mei - 10 Juni 2025       |

### 3.2 Jumlah Respondent

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survey atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie dan Morgan*. Pada Survey kepuasan masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepri menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel *Krejcie dan Morgan*.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Pengumpulan data dilaksanakan tanggal 17 Maret 2025 sampai dengan 30 April 2025 dengan melakukan tabulasi data hasil dari isian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

(SKM) terhadap layanan yang di berikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau kepada public/masyarakat melalui *google forms*.

### 3.4 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran I**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing- masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Jumlah responden 72 orang dan menggunakan *google forms*.

Hasil Survey diperoleh data sebagai berikut:

Table 5 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan Form Online

| No. | Unsur Pelayanan                       | Nilai Unsur Pelayanan |
|-----|---------------------------------------|-----------------------|
| 1   | Kesesuaian Pelayanan                  | 3,54                  |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur       | 3,49                  |
| 3   | Waktu Pelayanan                       | 3,47                  |
| 4   | Produk Spesifikasi Jenis Layanan      | 3,53                  |
| 5   | Perilaku Pelaksana                    | 3,47                  |
| 6   | Sarana dan Prasarana                  | 3,44                  |
| 7   | Kompetensi Pelayanan                  | 3,49                  |
| 8   | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 3,43                  |
| 9   | Biaya Pelayanan                       | 3,46                  |

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Unsur Penanganan Pengaduan pengguna layanan bernilai paling rendah dari unsur pelayanan lainnya yaitu 3,43 (ini menyatakan pelayanan pada unsur ini perlu di tingkatkan).

b) Nilai Survey Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survey unit pelayanan, ke Sembilan unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,47 \times 25 = 86,91$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Table 6 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan(x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|-------------------|----------------------------|
| 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              | <b>3,0644–3,532</b> | <b>76,61–88,30</b>            | <b>B</b>          | <b>Baik</b>                |
| 4              | 3,5324–4,00         | 88,31–100,00                  | A                 | Sangat Baik                |

### 3.5 Karakteristik Responden

- Karakteristik reponden hasil Survey kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dibedakan menjadi:
  1. Jenis Kelamin
  2. Usia
  3. Pendidikan
  4. Pekerjaan
  5. Jenis layanan yang di terima

### 3.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

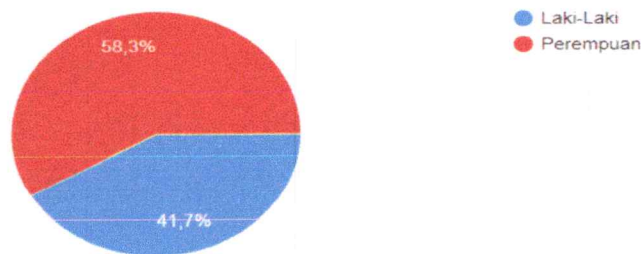
Table 7 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | (%)        |
|---------------|---------------|------------------|------------|
| 1             | Laki-laki     | 30               | 41,7       |
| 2             | Perempuan     | 42               | 58,3       |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>72</b>        | <b>100</b> |

Dari 72 Responden, Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41,7% (empat puluh satu koma tujuh persen), sedangkan Responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 58,3% (lima puluh delapan koma tiga persen).

#### JENIS KELAMIN

72 jawaban



### 3.5.2 Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur 18 s.d. 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 s.d. 60 tahun dan kelompok 60 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

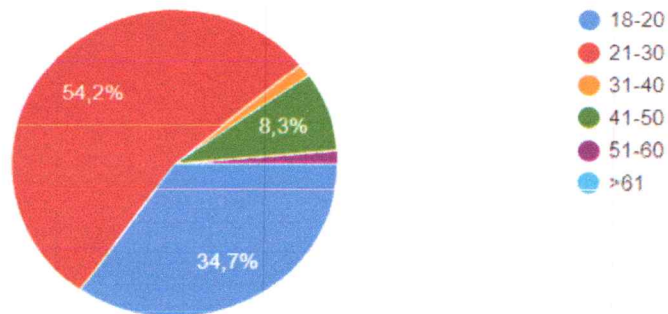
Table 8 Responden Berdasarkan Umur

| Nomor         | Umur             | Jumlah Responden | (%)        |
|---------------|------------------|------------------|------------|
| 1             | 18 s.d. 20 Tahun | 25               | 34,7       |
| 2             | 21 s.d 30 Tahun  | 39               | 54,2       |
| 3             | 31 s.d 40 Tahun  | 1                | 1,4        |
| 4             | 41 s.d 50 Tahun  | 6                | 8,3        |
| 5             | 51 s.d 60 Tahun  | 1                | 1,4        |
| 6             | 60 >             | 0                | 0          |
| <b>Jumlah</b> |                  | <b>72</b>        | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 8 diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 21 s.d. 30 tahun sebanyak 39 orang atau sebesar 54,2% (lima puluh empat koma dua persen), dan kelompok umur 60> sebanyak 0 orang

#### USIA

72 jawaban



#### 3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 10 (sepuluh) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini.

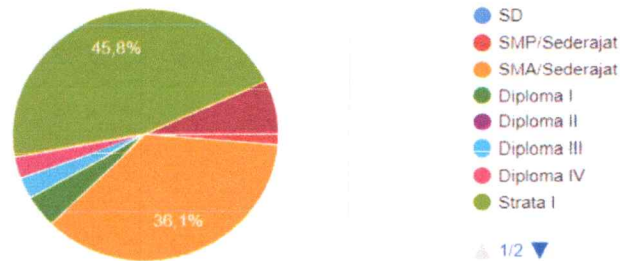
Table 9 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

| Nomor  | Pendidikan | Jumlah Responden | (%)  |
|--------|------------|------------------|------|
| 1      | SD         | 0                | 0    |
| 2      | SMP        | 1                | 1,4  |
| 3      | SMA        | 26               | 36,1 |
| 4      | D1         | 3                | 4,8  |
| 5      | D2         | 0                | 0    |
| 6      | D3         | 2                | 2,8  |
| 7      | D4         | 2                | 2,8  |
| 8      | S1         | 33               | 45,8 |
| 9      | S2         | 5                | 6,9  |
| 10     | S3         | 0                | 0    |
| Jumlah |            | 72               | 100  |

Berdasarkan tabel 9 diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 33 orang atau sebanyak 45,83% (empat puluh lima koma delapan persen) dan kelompok berpendidikan SD, D2, dan S3 sebanyak 0 orang

#### PENDIDIKAN

72 jawaban



#### 3.5.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat diukur pada tabbel di bawah ini:

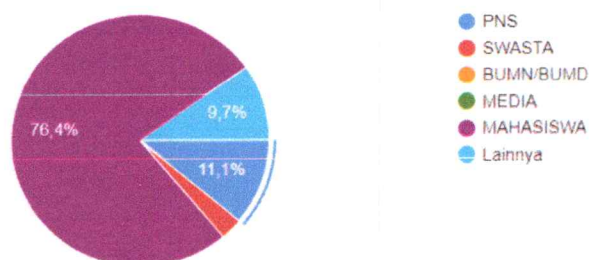
Table 10 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Nomor         | Pekerjaan  | Jumlah Responden | (%)        |
|---------------|------------|------------------|------------|
| 1             | PNS        | 8                | 11,1       |
| 2             | Swasta     | 2                | 2,8        |
| 3             | BUMN/ BUMD | 0                | 0          |
| 4             | Media      | 0                | 0          |
| 5             | Mahasiswa  | 55               | 76,4       |
| 6             | Pelajar    | 0                | 0          |
| 7             | Honorer    | 0                | 0          |
| 8             | Polri      | 0                | 0          |
| 9             | Wiraswasta | 0                | 0          |
| 10            | Lain-lain  | 7                | 9,7        |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>72</b>        | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 10 diatas, responden berdasarkan jenis pekerjaan, yaitu Mahasiswa merupakan responden terbanyak yaitu 55 responden atau sebesar 76,4% (Tujuh Puluh Enam koma Empat Persen). PNS sebanyak 8 responden atau sebesar 11,1 % (Sebelas koma Satu Persen). Berjenis pekerjaan Swasta 2 Responden atau sebesar 2,8% (Dua koma Delapan Persen), sedangkan berjenis pekerjaan lainnya yaitu 7 responden atau sebesar 9,7% (Sembilan koma Tujuh Persen).

#### PEKERJAAN

72 jawaban



#### 3.5.5 Berdasarkan Jenis Keperluan

Responden berdasarkan jenis keperluan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok yaitu:

Table 11 Responden Berdasarkan Jenis Keperluan

| No            | Jenis Keperluan                                                                                       | Jumlah Responden | (%)        |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| 1             | Layanan data dan informasi Kecamatan Perbatasan Prioritas (KPP) dan Pulau-Pulau Kecil Terluar (PPKT)) | 32               | 44,4       |
| 2             | Layanan Usulan Program Pembangunan di kawasan perbatasan                                              | 9                | 12,5       |
| 3             | Layanan Koordinasi pembangunan di kawasan perbatasan                                                  | 3                | 4,2        |
| 4             | Layanan Konsultasi Perbatasan                                                                         | 6                | 8,3        |
| 5             | Layanan Penyediaan Narasumber                                                                         | 11               | 15,3       |
| 6             | Layanan Fasilitasi penyusunan rencana aksi pembangunan kawasan perbatasan                             | 3                | 4,2        |
| 7             | Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan                       | 4                | 5,6        |
| 8             | Layanan Informasi Pelaksanaan Kerjasama Luar Negeri                                                   | 4                | 5,6        |
| <b>Jumlah</b> |                                                                                                       | <b>72</b>        | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 11 diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan Layanan data dan informasi Kecamatan Perbatasan Prioritas (KKP) dan Pulau-Pulau Kecil Terluar (PPKT) paling banyak yaitu 32 responden dari 72 jumlah total responden atau sebesar 44,4% (Empat Puluh Empat koma Empat Persen).

72 jawaban



### 3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pendapat responden tentang kedelapan layanan yang diberikan dapat diukur pada tabel 12 berikut ini:

Table 12 Jawaban Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau 2025

|                                                                                                                                                                                 |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Buruk<br>d. Sangat Buruk                                  | Resp.<br><br>40<br>31<br>1<br>0 |
| 2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan Prosedur Pelayanan?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Buruk<br>d. Sangat Buruk                                                    | <br>36<br>35<br>1<br>0          |
| 3. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan Prosedur Pelayanan?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Buruk<br>d. Sangat Buruk                                                    | 35<br>36<br>1<br>0              |
| 4. Menurut Anda, apakah hasil dari produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan?<br>a. Sangat Sesuai<br>b. Sesuai<br>c. Tidak Sesuai<br>d. Sangat Tidak Sesuai | 38<br>34<br>0<br>0              |
| 5. Bagaimana pendapat Anda mengenai perilaku petugas dalam melayani terkait kesopanan dan keramahannya?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Buruk<br>d. Sangat Buruk             | 35<br>36<br>1<br>0              |

|                                                                                                                                                                       |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 6. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Buruk<br>d. Sangat Buruk                         | Resp.<br><br>34<br>36<br>2<br>0 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas dalam Pelayanan?<br>a. Sangat Kompeten<br>b. Kompeten<br>c. Kurang Kompeten<br>d. Tidak Kompeten | <br>35<br>37<br>0<br>0          |
| 8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?<br>a. Sangat Kompeten<br>b. Kompeten<br>c. Kurang Kompeten<br>d. Tidak Kompeten          | 33<br>37<br>2<br>0              |
| 9. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?<br>a. Gratis<br>b. Murah<br>c. Mahal<br>d. Sangat Mahal                                    | 39<br>28<br>4<br>1              |

### **3.7 Rencana Tindak Lanjut**

Unsur layanan pengaduan pengguna layanan, merupakan unsur dari unsur layanan lainnya yang bernilai paling rendah, untuk meningkatkan layanan unsur ini, Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau akan memperbaiki Pelayanan Pengaduan Layanan yang diberikan, baik. Pelayanan pengaduan layanan yang berbasis media sosial dan *website* maupun pengaduan layanan yang seara langsung dengan menyediakan kotak saran/ kotak pengaduan di ruang tamu OPD Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil Survey kepuasan masyarakat Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepri dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 4.1.1. Jumlah responden dalam Survey kepuasan masyarakat Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat pada Badan pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebanyak 72 Responden secara online;
- 4.1.2. Karakteristik responden mayoritas berumur antara 21 s.d 30 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1 dan SMA);
- 4.1.3. Nilai Indeks Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepri adalah **3,47** dengan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **86,91** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerjaunit pelayanan adalah **Baik**.

### **4.2 Saran**

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur layanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Pemerintahan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau, disarankan sebagai berikut:

- 4.2.1. Memperbarui kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Pengguna layanan, sehingga hambatan-hambatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat di minimalisir sekecil mungkin .
- 4.2.2. Membuat sesuatu platform pengaduan layanan yang berbasis online, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan-keluhannya dalam pelayanan yang diberikan dimanapun berada dan tidak terbatas waktu dan tempat
- 4.2.3. Menindaklanjuti pengadaan layanan yang masuk secara cepat, tepat dan solusi yang terbaik yang dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat yang mempunyai masalah dalam memperoleh layanan yang diberikan.
- 4.2.4. Memperbaiki Sarana dan Prasarana Layanan, sehingga memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan saat menggunakan layanan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Pelayanan kepada Masyarakat pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Table 13 Sampel Morgan dan Krejcie

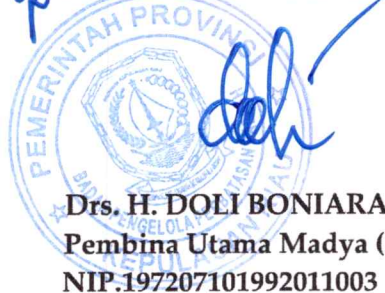
| Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) |
|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| 10              | 10            | 220             | 140           | 1200            | 291           |
| 15              | 14            | 230             | 144           | 1300            | 297           |
| 20              | 19            | 240             | 148           | 1400            | 302           |
| 25              | 24            | 250             | 152           | 1500            | 306           |
| 30              | 28            | 260             | 155           | 1600            | 310           |
| 35              | 32            | 270             | 159           | 1700            | 313           |
| 40              | 36            | 280             | 162           | 1800            | 317           |
| 45              | 40            | 290             | 165           | 1900            | 320           |
| 50              | 44            | 300             | 169           | 2000            | 322           |
| 55              | 48            | 320             | 175           | 2200            | 327           |
| 60              | 52            | 340             | 181           | 2400            | 331           |
| 65              | 56            | 360             | 186           | 2600            | 335           |
| 70              | 59            | 380             | 191           | 2800            | 338           |
| 75              | 63            | 400             | 196           | 3000            | 341           |
| 80              | 66            | 420             | 201           | 3500            | 346           |
| 85              | 70            | 440             | 205           | 4000            | 351           |
| 90              | 73            | 460             | 210           | 4500            | 354           |
| 95              | 76            | 480             | 214           | 5000            | 357           |
| 100             | 80            | 500             | 217           | 6000            | 361           |
| 110             | 86            | 550             | 226           | 7000            | 364           |
| 120             | 92            | 600             | 234           | 8000            | 367           |

Table 14 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENGELOLA PERBATAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENGELOLA [ERBATSAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025 |                                       |                 |               |       |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|---------------|-------|-------------------------------|
| 86,80                                                                                                |                                       |                 | Responden     |       |                               |
| No                                                                                                   | Unsur Pelayanan                       | Nilai Rata-rata | Usia          | :     | 18-20 Tahun , 25 Orang.       |
| X1                                                                                                   | Kesesuaian Pelayanan                  | 3,54            |               | :     | 21 s.d 30 Tahun, 39 Orang.    |
| X2                                                                                                   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur       | 3,49            |               | :     | 31 s.d 40 Tahun, 1 Orang.     |
| X3                                                                                                   | Waktu Pelayanan                       | 3,47            |               | :     | 41 s.d 50 Tahun, 6 Orang      |
|                                                                                                      |                                       |                 |               | :     | 50 s.d 60 Tahun, 1 Orang      |
|                                                                                                      |                                       |                 |               | :     | 60 >, 0 Orang.                |
| X4                                                                                                   | Produk Spesifikasi Jenis Layanan      | 3,53            |               | Pend. | :                             |
| X5                                                                                                   | Perilaku Pelaksana                    | 3,47            | :             |       | SMP 1 Orang                   |
|                                                                                                      |                                       |                 | :             |       | SMA 26 Orang                  |
|                                                                                                      |                                       |                 | :             |       | D1 3 Orang                    |
|                                                                                                      |                                       |                 | :             |       | D2 0 Orang                    |
|                                                                                                      |                                       |                 | :             |       | D3 2 Orang                    |
| X6                                                                                                   | Sarana dan Prasarana                  | 3,44            | :             |       | D4 2 Orang                    |
|                                                                                                      |                                       |                 | :             |       | S1 33 Orang                   |
|                                                                                                      |                                       |                 | :             |       | S2 5 Orang                    |
| X7                                                                                                   | Kompetensi Pelayanan                  | 3,49            | Pekerj<br>aan | :     | S3 0 Orang                    |
|                                                                                                      |                                       |                 |               | :     | Pegawai Negri Sipil , 8 Orang |
|                                                                                                      |                                       |                 |               | :     | Swasta, 2 Orang               |
|                                                                                                      |                                       |                 |               | :     | Media, 0 Orang                |
| X8                                                                                                   | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 3,43            |               | :     | Honoror, 8 Orang              |
| X9                                                                                                   | Biaya Pelayanan                       | 3,46            |               | :     | Mahasiswa, 55 Orang           |
|                                                                                                      |                                       |                 |               | :     | Lain-lain, 7 Orang            |

Demikian laporan akhir dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dan disampaikan sebagai evaluasi bagi Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan. Semoga hasil dari pengukuran Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam menghadapi dan menjalankan Reformasi Birokrasi di bidang pelayanan publik, khususnya pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk memberikan pelayanan prima.

Tanjungpinang, Juli 2025  
KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



**Drs. H. DOLI BONIARA, M. SI.**  
**Pembina Utama Madya (IV/d)**  
**NIP.197207101992011003**

## PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

| NO REPS | NILAI UNSUR PELAYAN |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|---------|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
|         | U1                  | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |  |
| 1       | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 2       | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 3       | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 4       | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 5       | 4                   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |  |
| 6       | 3                   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |  |
| 7       | 3                   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  |  |
| 8       | 4                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 9       | 3                   | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |  |
| 10      | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 11      | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 12      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 13      | 3                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  |  |
| 14      | 3                   | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 15      | 2                   | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 1  |  |
| 16      | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 17      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 18      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 19      | 4                   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |  |
| 20      | 3                   | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |  |
| 21      | 4                   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 22      | 3                   | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |  |
| 23      | 3                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |  |
| 24      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |  |
| 25      | 4                   | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 26      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |  |
| 27      | 3                   | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 28      | 4                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |  |
| 29      | 3                   | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 30      | 4                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |  |
| 31      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 32      | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  |  |
| 33      | 4                   | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |  |
| 34      | 3                   | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |  |
| 35      | 3                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |  |
| 36      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |  |
| 37      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 38      | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 39      | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 40      | 4                   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 41      | 4                   | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |  |
| 42      | 3                   | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 43      | 4                   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |  |
| 44      | 4                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |  |

|                        |       |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 45                     | 3     | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 46                     | 4     | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    |
| 47                     | 3     | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 48                     | 3     | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 49                     | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 50                     | 4     | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 51                     | 3     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    |
| 52                     | 4     | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 53                     | 4     | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 54                     | 3     | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 55                     | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 56                     | 3     | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 57                     | 4     | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    |
| 58                     | 4     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| 59                     | 3     | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 60                     | 4     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    |
| 61                     | 4     | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 62                     | 3     | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |
| 63                     | 4     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    |
| 64                     | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 65                     | 4     | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 66                     | 3     | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| 67                     | 4     | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 68                     | 3     | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 69                     | 4     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 70                     | 3     | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    |
| 71                     | 4     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 72                     | 3     | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| Nilai/ Unsur           | 255   | 251  | 250  | 254  | 250  | 247  | 251  | 247  | 249  |
| NNR/Unsur              | 3,54  | 3,49 | 3,47 | 3,53 | 3,47 | 3,44 | 3,49 | 3,43 | 3,46 |
| 0,111                  | 0,11  | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 |
| Nilai Tertimbang/Unsur | 0,39  | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,38 |
|                        | 25    |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                        | 86,91 |      |      |      |      |      |      |      |      |

**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 = Jumlah nilai per unsur dibagi
- per Jumlah kuesioner yang terisi
- Unsur
- NRR =  $\text{NRR per unsur} \times 0.111$
- tertim
- bang

**IKM UNIT PELAYANAN : 86,91****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  | Kesesuaian Pelayanan                | 3,54            |
| U2  | Sistem mekanismne dan prosedur      | 3,49            |
| U3  | Waktu Pelayanan                     | 3,47            |
| U4  | Produk spesifikasi jenis layanan    | 3,53            |
| U5  | Prilaku pelaksana                   | 3,47            |
| U6  | Sarana dan prasarana                | 3,44            |
| U7  | Kompetensi pelayanan                | 3,49            |
| U8  | Penangan pengaduan pengguna layanan | 3,43            |
| U9  | Biaya pelayanan                     | 3,46            |

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BADAN PENGELOLAAN PERBATASAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU 2025

B I U ↺ ✕

Badan Pengelolaan Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau melaksanakan layanan kepada masyarakat berupa, Layanan data dan informasi Kecamatan Perbatasan Prioritas (KPP) dan Pulau-Pulau Kecil Terluar (PPKT), Layanan Usulan Program Pembangunan di kawasan perbatasan, Layanan Koordinasi pembangunan di kawasan perbatasan, Layanan Konsultasi Perbatasan, Layanan Penyediaan Narasumber, Layanan Fasilitasi penyusunan rencana aksi pembangunan kawasan perbatasan, Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan, Layanan Informasi Pelaksanaan Kerjasama Luar Negeri.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau tahun 2025 ini, sudah mendapat rekomendasi "**LAYAK**" dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Riau, sebagai kegiatan statistik sektoral tanggal 3 Maret 2025 dengan identitas rekomendasi **V - 25. 2100.004**

## EMAIL \*

Teks jawaban singkat

## Data Responden

Mohon Perkenan Bapak/ibu untuk dapat mengisi identitas terlebih dahulu. Identitas Bapak/ibu tidak akan disebarluaskan dan hanya akan dipergunakan untuk keperluan kegiatan survey ini, Terimakasih

## NAMA \*

Teks jawaban singkat



### Data Responden

Mohon Perkenan Bapak/ibu untuk dapat mengisi identitas terlebih dahulu. Identitas Bapak/ibu tidak akan disebarluaskan dan hanya akan dipergunakan untuk keperluan kegiatan survey ini, Terimakasih

#### NAMA \*

Teks jawaban singkat

#### JENIS KELAMIN \*

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

#### USIA \*

- ☐ 18-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ >61



**PENDIDIKAN \***

- ☐ SD
  - ☐ SMP/Sederajat
  - ☐ SMA/Sederajat
  - ☐ Diploma I
  - ☐ Diploma II
  - ☐ Diploma III
  - ☐ Diploma IV
  - ☐ Strata I
  - ☐ Strata II
  - ☐ Strata III
- 

**PEKERJAAN \***

- ☐ PNS
- ☐ SWASTA
- ☐ BUMN/BUMD
- ☐ MEDIA
- ☐ MAHASISWA
- ☐ Lainnya



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH  
KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025**



**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

111

Jenis layanan yang di terima? \*

- ☐ Layanan data dan informasi Kecamatan Perbatasan Prioritas (KPP) dan Pulau-Pulau Kecil Terluar (PPKT))
- ☐ Layanan Usulan Program Pembangunan di kawasan perbatasan
- ☐ Layanan Koordinasi pembangunan di kawasan perbatasan
- ☐ Layanan Konsultasi Perbatasan
- ☐ Layanan Penyediaan Narasumber
- ☐ Layanan Fasilitasi penyusunan rencana aksi pembangunan kawasan perbatasan
- ☐ Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan
- ☐ Layanan Informasi Pelaksanaan Kerjasama Luar Negeri

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Buruk
- ☐ Sangat Buruk



2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan Prosedur Pelayanan? \*

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sulit
- ☐ Sangat Sulit

110

3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Buruk
- ☐ Sangat Buruk

4. Menurut anda apakah hasil dari Produk Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan? \*

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Sangat Tidak Sesuai



5. Bagaimana pendapat anda mengenai perilaku petugas dalam melayani terkait kesopanan dan keramahannya? \*

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Buruk
- ☐ Sangat Buruk

6. Bagaimana pendapat anda tentang Kualitas Sarana dan Prasarana yang disediakan? \*

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Buruk
- ☐ Sangat Buruk

7. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas dalam Pelayanan? \*

- ☐ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten



8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan Pengaduan Pengguna Layanan? \*

- ☐ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten

9. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? \*

- ☐ Gratis
- ☐ Murah
- ☐ Mahal
- ☐ Sangat Mahal

Saran dan Masukan \*

Teks jawaban panjang



MATRIK PELAKSANAAN TINDAK LANJUT HASIL SKM TAHUN 2024

| NO | PROIRITAS UNSUR YANG RENDAH | PROGRAM/KEGIATAN                                                                    | TINDAK LANJUT PERBAIKAN YANG TELAH DILAKUKAN | WAKTU PELAKSANAAN | FOTO DOKUMENTASI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Unsur Kopetensi Pelayanan   | BIMTEK Pelayanan Kepada Pegawai yang Bertugas sebagai <i>Person In Change (PIC)</i> | Pelayanan Publik yang Semakin Baik           | 4 Maret 2025      |  <p>The image is a composite of two parts. The top part is a banner for a technical guidance session titled 'BIMBINGAN TEKNIS' (Technical Guidance) for 'Pelayanan Prima' (Prime Service). It is organized by the Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Regional Border Management Body of the Riau Islands Province) on Tuesday, March 4, 2025, in Tanjungpinang. The bottom part is a photograph of a group of people, including several in military uniforms, seated around a large conference table during a meeting.</p> |
|    |                             |                                                                                     |                                              |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Jl. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 29124, Telp. (0771) 4500155, Fax. (0771) 4500157  
e-mail: bps2100@bps.go.id website: <http://kepri.bps.go.id>

Tanjungpinang, 3 Maret 2025

Nomor : B-97/21000/OT.130/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) set  
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth.

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah  
Provinsi Kepulauan Riau  
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : Survey Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Perbatasan Daerah  
Provinsi Kepulauan Riau  
Penyelenggara : Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas : **V-25.2100.004**  
Rekomendasi

Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau,



Margaretha Ari Anggorowati

Lampiran Surat

Nomor : B-97/21000/OT.130/2025

Tanggal : 3 Maret 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul         | : Survey Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Penyelenggara | : Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Resume        | : <a href="https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.004">https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.004</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Rekomendasi   | : <div><div><div>1. Telah dilakukan perbaikan pada bagian latar belakang serta periode waktu perencanaan dan pelaksanaan survei serta telah melengkapi berkas pendukung berupa Laporan Kegiatan SKM tahun 2024 dan KAK Kegiatan SKM tahun 2025.</div><div>2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional.<div><div>a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.</div><div>b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.</div></div></div><div>3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<div><div>a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.</div><div>b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.</div></div></div><div>4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.</div></div></div> |