

# Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2025

BanHub  
Kepri



# Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2025

BaniHub  
Kepri



# Indeks Kepuasan Masyarakat

# 89.66

## Kategori Sangat Baik

BanHub  
Kepri



Atas Kepercayaan  
Anda, Kami ucapkan:

Terima  
Kasih







# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**BADAN PENGHUBUNG DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
TAHUN 2025**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami sampaikan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang atas rahmat dan karunia-Nya, Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025.

Laporan ini disajikan sebagai bentuk pemenuhan dan pelaksanaan kewajiban sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025.

Akhirnya, kami berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukan, serta menjadi bahan masukan bagi perbaikan pelayanan publik khususnya di Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Jakarta, 17 Juni 2025

KEPALA BADAN PENGHUBUNG DAERAH  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



ENDRIE DJOKO SATRIO, S.T., M.M  
Pembina Tk. I/IV.b  
NIP. 19710311 200312 1 004



# DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
<b>BAB I                    PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang	1
1.2    Dasar Hukum	2
1.3    Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II                PENGUMPULAN        DATA        SURVEI        KEPUASAN</b> <b>                         MASYARAKAT (SKM)</b>	
2.1    Pelaksana SKM	4
2.2    Metode Pengumpulan Data	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4    Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.5    Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III              HASIL    PENGOLAHAN    DATA    SURVEI    KEPUASAN</b> <b>                         MASYARAKAT (SKM)</b>	
3.1    Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	8
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
<b>BAB IV              ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> <b>                         (SKM)</b>	
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan UnsurLayanan	12
4.2    Rencana Tindak Lanjut	12
4.3    Kecenderungan (Tren) Nilai SKM	13
<b>BAB V                KESIMPULAN</b>	15
<b>LAMPIRAN</b>	
I.        Form Survei Kepuasan Masyarakat	16
II.       Rekomendasi BPS Atas Form Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025	21
III.      Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Untuk melaksanakan 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 untuk 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 Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei 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 diperoleh 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 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 HUKUM**

- a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
- h. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

## **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 BadanPenghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

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 penyelenggaraan 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### 2.1 PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN
1	2	3	4
<b>A. PENANGGUNG JAWAB TEKNIS</b>			
1.	Penanggung Jawab Teknis	Endrie Djoko Satrio, S.T.,M.M.	Kepala Badan Penghubung Daerah
<b>B. PELAKSANA</b>			
1.	Ketua	Rakhmad Isnaini, S.T.	Kepala SubBagian TataUsaha
2.	Anggota	Muhammad Heykal,S.T.,M.M.	Pranata Humas Ahli Muda
		Syarifah Sarazqiah, S.Sos	Pranata Humas Ahli Muda
		Retno Wulandari, S.H, M.M.	Pranata Humas Ahli Muda
<b>C. SEKRETARIAT</b>			
1.	Anggota	Dian Trisnawati Amalia,S.Sos	Pranata Humas Ahli Muda
		Rachmat Suhatsyah Iqbal, SST.Par., MM.Par.	Pelaksana
		Nicken Puji Edriana, S.Pd	Pelaksana

#### 2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (*Google Forms*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang

diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
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, ketrampilan 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 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yang berdomisili di Jakarta pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara online dengan menggunakan google forms dengan alamat <https://forms.gle/y65wKyg6QXYzZcWHA> yang telah mendapat Rekomendasi BPS Provinsi Kepulauan Riau dengan No.Rekomendasi **V-25.2100.036** pada tanggal 28 Mei 2025. Dengan cara ini penerima layanan dapat aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

## 2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 13 (tiga belas) hari kalender, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kalender
1.	Persiapan	08 - 28 Mei 2025	21
2.	Pelaksanaan Lapangan	02 - 09 Juni 2025	8
3.	Pengolahan	10 - 12 Juni 2025	3
4	Analisis	13 -15 Juni 2025	3
5	Penyajian Laporan	16 -17 Juni 2025	2

## 2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 140 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel



sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 103 (seratus tiga) orang, namun dalam pelaksanaan survei ini, Badan Penghubung Daerah memperoleh 105 (seratus lima) sampel.responden.

### **TEBEL KREJCIE AND MORGAN**

**Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Data Responden meliputi ASN OPD Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, ASN Kementerian/ Lembaga, Wiraswasta (Pelaku Usaha), Pasien Rumah Singgah, Pengunjung Anjungan Daerah Kepulauan Riau di TMII, Organisasi Kemasyarakatan Perantau/ Perhimpunan Pelajar atau Mahasiswa Asal Kepulauan Riau yang berdomisili di Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta dan Pekanbaru dan lain-lain.



## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 105 (seratus lima) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

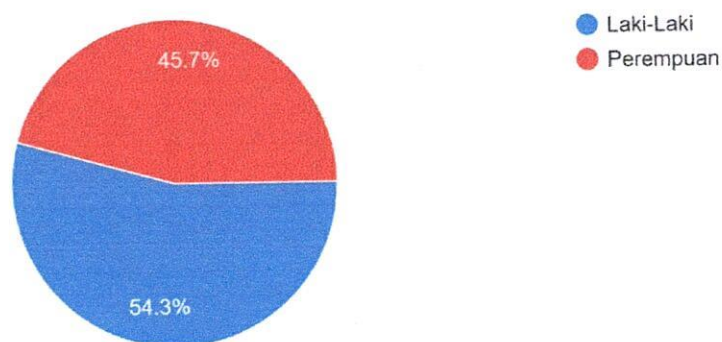
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	LAKI-LAKI	57	54.30%
		PEREMPUAN	48	45.70%
2	Pendidikan	SD	6	5.70%
		SMP	6	5.70%
		SMA	35	33.33%
		SMK	7	6.70%
		D1	1	1%
		D2	-	-
		D3	7	6.70%
		D4	3	2.90%
		S1	31	29.50%
		S2	9	8.60%
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	33	31.40%
		Pelajar/Mahasiswa	13	12.40%
		Wiraswasta	17	16.20%
		Media	-	-
		Lainnya	42	40%
4	Unit Kerja yang memberikan pelayanan	Pelayanan Dan Protokol	56	53.30%
		Antar Lembaga	41	39.00%
		Humas dan Promosi	8	7.60%
4	Jenis Layanan	Layanan Kendaraan (Pengantaran/Penjemputan)	8	7,60%
		Layanan Keprotokolan Pimpinan	2	1,90 %
		Layanan Rumah Singgah	44	41,90 %
		Layanan Pengambilan dan Pengantaran Dokumen	-	-

		Layanan Koordinasi/ Kerjasama Antar Lembaga	24	22,90%
		Layanan Fasilitas Kegiatan Organisasi Masyarakat/ Mahasiswa Perantau Asal Kepri	16	15,20%
		Layanan Permintaan Data/ Informasi	2	1,90%
		Layanan Anjungan Daerah Provinsi Kepri di Taman Mini Indonesia Indah (TMII)	9	8,60%

Hasil Perolehan Survei untuk beberapa variabel dapat digambarkan sebagai berikut:

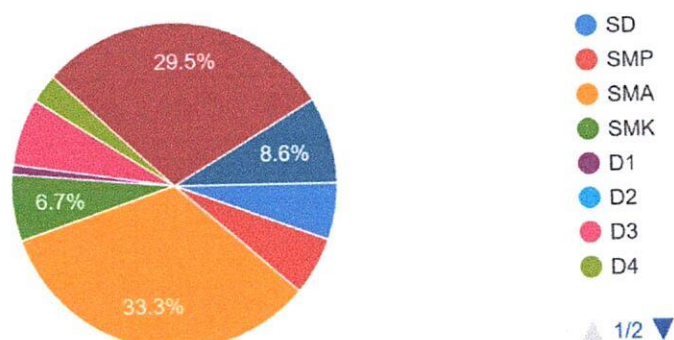
#### Jenis Kelamin

105 responses



#### Pendidikan Terakhir

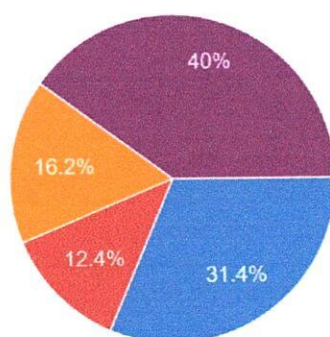
105 responses





## Pekerjaan

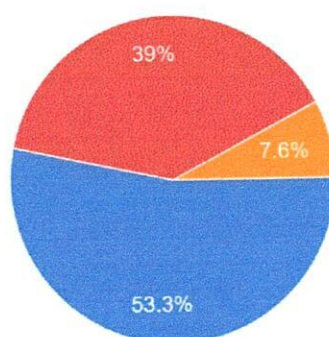
105 responses



- ASN/TNI/POLRI
- Pelajar/Mahasiswa
- Wiraswasta
- Media
- Lainnya

## Unit kerja yang memberikan pelayanan

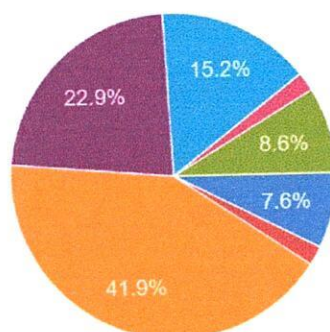
105 responses



- Pelayanan dan Protokol
- Hubungan Antar Lembaga
- Humas dan Promosi

## Jenis layanan yang diberikan

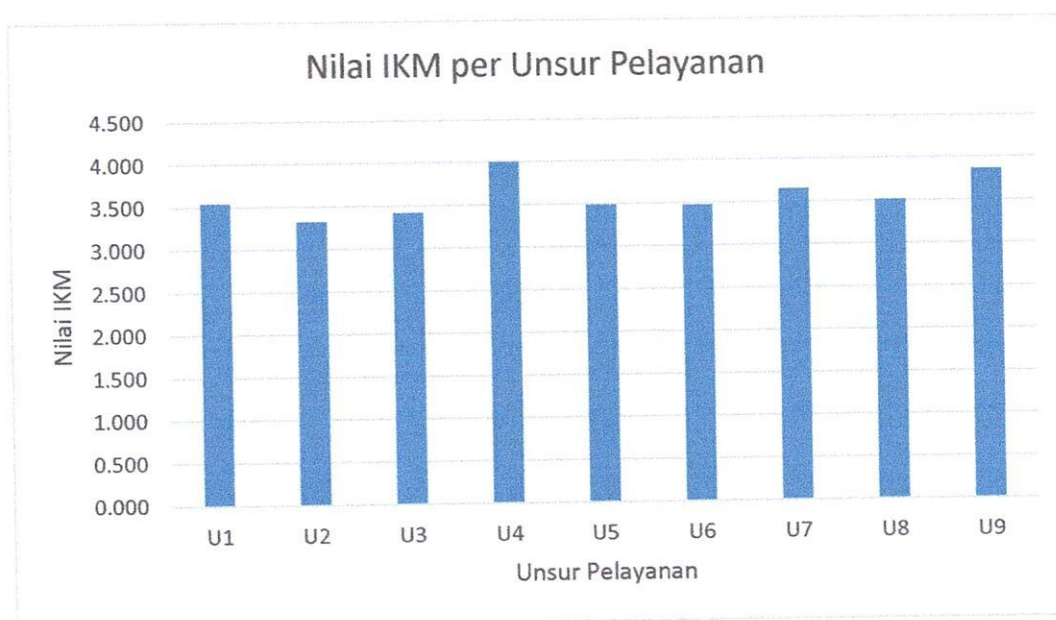
105 responses



- Layanan Kendaraan (Pengantaran/ Penjemputan)
- Layanan Keprotokolan Pimpinan
- Layanan Rumah Singgah
- Layanan Pengambilan dan Pengantaran Dokumen
- Layanan Koordinasi/ Kerjasama Antar...
- Layanan Fasilitasi Kegiatan Organisa...
- Layanan Permintaan Data/ Informasi
- Layanan Anjungan Daerah Provinsi K...

### 3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

UNIT LAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.543</b>	<b>3.324</b>	<b>3.419</b>	<b>4.000</b>	<b>3.486</b>	<b>3.476</b>	<b>3.648</b>	<b>3.514</b>	<b>3.867</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,66 (Sangat Baik)</b>								





## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/ KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Prosedur memiliki nilai yang terendah, sehingga dapat mempengaruhi kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain yaitu sebesar 3,324, hal ini dikarenakan **unsur prosedur** ini dirasakan tidak mudah oleh beberapa responden untuk mendapatkan pelayanan khususnya bagi pengguna layanan Rumah Singgah dan Kendaraan Dinas, sehingga perlu dilakukan penyederhanaan prosedur dan meningkatkan sarana-prasarana baik berupa penambahan jumlah kamar/ tempat tidur, maupun Kendaraan Dinas Pelayanannya.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif 4.000 (Gratis), selanjutnya Penanganan Pengaduan 3,784 dan Perilaku Pelaksana 3,534.

### 4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa diperlukan dalam rangka untuk melakukan perbaikan kualitas pelayan publik, maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan untuk tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dari unsur yang paling rendah hasil IKM-nya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No. Prioritas	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			Tahun 2025				
1	Prosedur	Penyederhanaan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan			√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah

No. Prioritas	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Melalui Pelaksanaan Program/ Kegiatan/ Sub Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			Tahun 2026				
2	Sumber Daya Manusia (Kompetensi)	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bagi Aparatur dan Masyarakat	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Pengadaan Mebel	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak dan Perizinan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Pemeliharaan Mebel	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah
		Pemeliharaan/ Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	√	√	√	√	Kepala Badan Penghubung Daerah

#### 4.3 KECENDERUNGAN (TREN) NILAI SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 diperoleh Indeks Kepuasan



Masyarakat (IKM) sebesar 88,01 (kategori baik), sedangkan berdasarkan SKM Tahun 2025 diperoleh IKM sebesar 89,66 (kategori sangat baik), sehingga terdapat peningkatan IKM sebesar 1,65. Kenaikan IKM ini terutama dikarenakan oleh perilaku dan kompetensi petugas pelayanan, serta kondisi sarana prasarana pelayanan yang telah mengalami perbaikan secara berkelanjutan jika dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2024.

## BAB V KESIMPULAN

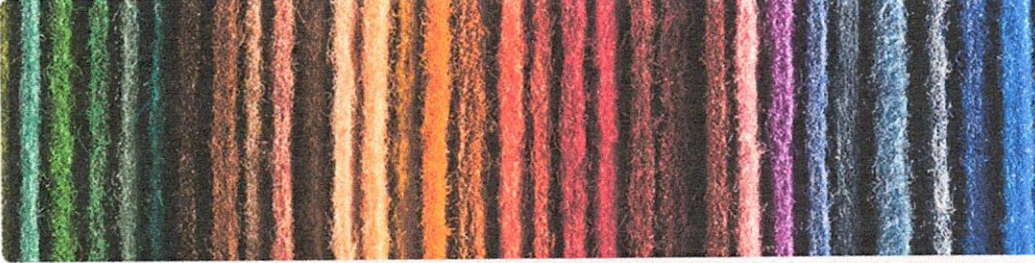
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau tahun 2025, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar **89,66**. Nilai IKM ini merupakan nilai yang sangat baik bagi pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk terus dapat ditingkatkan pada masa yang akan datang;
2. Unsur pelayanan secara keseluruhan sudah mencapai nilai yang baik, untuk nilai terendah yaitu **3,324** (unsur prosedur pelayanan) dan untuk nilai tertinggi mencapai **4,000** (unsur biaya/ tarif yang diterapkan gratis atau tidak berbayar);
3. Pada tahun 2025 ini, perilaku dan kompetensi petugas pelayanan, serta kondisi sarana prasarana pelayanan yang telah mengalami perbaikan secara berkelanjutan jika dibandingkan dengan kondisi pada tahun sebelumnya, sehingga capaian kinerja/ kualitas pelayanan Badan Penghubung Daerah menjadi lebih baik dan meningkat.





## LAMPIRAN

### I. FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Section 1 of 2

#### Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025

**B I U**  

Dalam rangka meningkatkan pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau kepada masyarakat/stakeholders, kami mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk dapat meluangkan waktunya untuk mengisi beberapa pertanyaan pada survei ini . Survei ini telah mendapatkan rekomendasi BPS Provinsi Kepulauan Riau dengan Nomor Rekomendasi V-25.2100.036 pada tanggal 28 Mei 2025. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Nama \*

Short answer text

Nama OPD/Instansi/Lembaga/Perusahaan/Organisasi/Pribadi \*

Short answer text

Jenis Kelamin \*

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ SMK
- ☐ D1
- ☐ D2
- ☐ D3
- ☐ D4
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan \*

- ☐ ASN/TNI/POLRI
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Media
- ☐ Lainnya

Unit kerja yang memberikan pelayanan \*

- ☐ Pelayanan dan Protokol
- ☐ Hubungan Antar Lembaga
- ☐ Humas dan Promosi



Unit kerja yang memberikan pelayanan \*

- ☐ Pelayanan dan Protokol
- ☐ Hubungan Antar Lembaga
- ☐ Humas dan Promosi

Jenis layanan yang diberikan \*

- ☐ Layanan Kendaraan (Pengantaran/Penjemputan)
- ☐ Layanan Keprotokolan Pimpinan
- ☐ Layanan Rumah Singgah
- ☐ Layanan Pengambilan dan Pengantaran Dokumen
- ☐ Layanan Koordinasi/ Kerjasama Antar Lembaga
- ☐ Layanan Fasilitasi Kegiatan Organisasi Masyarakat/ Mahasiswa Perantau Asal Kepri
- ☐ Layanan Permintaan Data/ Informasi
- ☐ Layanan Anjungan Daerah Provinsi Kepri di Taman Mini Indonesia Indah (TMII)

#### DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER



Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

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

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan? \*

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



Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Long answer text

The image shows a mobile screen displaying a Google Form. The status bar at the top shows the time as 08:16, battery at 56%, and signal strength. The browser address bar shows 'docs.google.com'. The form has a colorful header with vertical stripes. The title of the form is 'Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025'. Below the title, it says 'Terima kasih telah mengisi kuesioner ini.' followed by a link 'Klik disini untuk melihat hasil'. At the bottom, there is a disclaimer in small text: 'Kuesioner ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Pengevaluasiannya adalah tanggung jawab pengguna. Apakah formulir ini tampak menantang? Laporkan'. The footer says 'Google Formulir'.

## II. REKOMENDASI BPS ATAS FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGHUBUNG DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025



### **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>

Nomor : B-317/21000/OT.130/2025 Tanjungpinang, 28 Mei 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) set  
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Sektoral

Yth. Kepala  
Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau  
di –  
Tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan  
Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Penyelenggara : Badan Penghubung 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-25.2100.036**  
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 1.

Nomor : B-317/21000/OT.130/2025

Tanggal: 28 Mei 2025

#### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara	: Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau
Resume	: <a href="https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.036">https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.036</a>
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none"><li>Secara keseluruhan, rancangan kegiatan yang diajukan sudah baik, hanya saja terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, diantaranya:<ol style="list-style-type: none"><li>Kesesuaian jadwal pelaksanaan untuk ditepati</li><li>Kesesuaian wilayah cakupan pengumpulan data</li><li>Kelengkapan bukti dukung untuk membantu pemeriksaan seperti laporan kegiatan tahun sebelumnya</li></ol></li><li>Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)</i> yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li></ol></li><li>Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none"><li>Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.</li><li>Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.</li></ol></li><li>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.</li></ol>



### III. HASIL OLAH DATA SKM

#### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN  
PERIODE

:BADAN PENGHUBUNG DAERAH PROVINSI KEPRI  
:TAHUN 2025

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



NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	2	3	4	2	2	3	2	3
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	3	4	3	4
61	4	4	3	4	4	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	2	1
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	2	3	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4
67	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	3	4	4	4
72	4	3	4	4	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	3	3	4
74	3	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	2	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	2	3	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	3	3	4	4	4
84	2	2	3	4	2	3	3	2	1
85	3	2	3	4	4	3	4	4	4
86	3	4	4	4	3	3	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	2	4
88	4	3	3	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	2	3	4	4	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4



NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	1	2	4	3	3	3	3	3
100	3	1	2	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	1	2	4	3	2	3	3	3
103	3	1	2	4	3	3	3	2	3
104	3	1	3	4	3	3	3	3	3
105	4	4	3	4	3	3	3	4	4
SNilai /Unsur	372	349	359	420	366	365	383	369	406
NRR / pertanyaan	3.543	3.324	3.419	4.000	3.486	3.476	3.648	3.514	3.867
NRR tertbg/ pertanyaan	0.394	0.369	0.380	0.444	0.387	0.386	0.405	0.390	0.430
NRR tertbg/unsur	0.394								
IKM Unit pelayanan								*) 3.586	**) 89.66

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.543
U2	Prosedur Pelayanan	3.324
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.419
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.486
U6	Kompetensi Petugas	3.476
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.648
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.514
U9	Penanganan Pengaduan	3.867

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>89.66</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan : Sangat Baik**

**Mutu Pelayanan :**

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