



LAPORAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



Biro Organisasi Sekretariat Daerah
Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2024

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau
Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah
Gedung Daeng Celak Pulau Dompok Seri Darul Makmur
Tanjungpinang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan petunjuk dan bimbingan serta ridho-Nya, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024.

Ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi demi lancarnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024.

Laporan ini disajikan sebagai bentuk 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.

Akhirnya kami mengharapkan semoga laporan SKM ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna bagi internal organisasi maupun pihak-pihak yang memerlukannya.

Tanjungpinang, 31 Juli 2024

Kepala Biro Organisasi
Sekretariat Daerah Provinsi
Kepulauan Riau,



NOVIANTO, S.E., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19651110 199009 1 003

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Rekomendasi Kegiatan Statistik	
4. SK Tim Pelaksana SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Berkaitan ketentuan yang mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public tersebut, Kementerian PANRB telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. 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 Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu Perangkat Daerah penyedia layanan publik secara tidak langsung kepada Masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau, juga perlu menyelenggarakan SKM terhadap pengguna layanan publik atas pelayanan yang diberikan, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat.

Hasil SKM digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Biro Organisasi untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud Dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Organisasi Setda 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 penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

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

BAB II**PENGUMPULAN DATA SKM****2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA/NIP/NRPT	JABATAN
1	2	3	4
A.	TIM PENGARAH		
1.	Pembina	Drs. ADI PRIHANTARA, M.M. NIP. 19651009 199310 1 001	Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau
2.	Pengarah	ANDRI RIZAL, S.E., M.M. NIP. 19740824 200212 1 005	Asisten Administrasi Umum
B.	PELAKSANA		
1.	Ketua	NOVIANTO, SE., M.Si. NIP. 19651110 199009 1 003	Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau
2.	Anggota	TEUKU IRVAN, ST., MH. NIP. 19731119 200212 1 001	Kepala Bagian Tatalaksana
3.	Anggota	HAZIRWAN, S.IP., M.Sc. NIP. 19810514 200502 1 004	Analisis Kebijakan Ahli Muda
4.	Anggota	RAJA FATIMAH, S.Sos NIP. 19810514 200502 1 004	Analisis Kebijakan Ahli Muda
5.	Anggota	ALDY ADMIRAL, S.E., M.H. NIP. 19770730 201001 1 004	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
6.	Anggota	AMBAR DWI HANDAYANI, S.Pd. NIP. 19770519 201001 2 008	Arsiparis Ahli Muda

C. SEKRETARIAT			
1.	Anggota	MOHAMMAD RISKY SYAHPUTRA, S.STP., M.Si NIP. 19931202 201609 1 001	Analisis Tatalaksana
2.	Anggota	MUFALINDA, S.STP. NIP. 19951002 201708 2 001	Analisis Pelayanan Publik
3.	Anggota	TANTI PAULENI, SE. NRPT. 814.1.0989.	Staf
4.	Anggota	HASBULLAH, S.AP. NRPT. 814.1.2998.	Staf

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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 secara online menggunakan *google form* dengan tautan <http://bit.ly/SKMBIROORG2024> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, dimana pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan untuk setiap jenis layanan yang diberikan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun sekali. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Rencana Jadwal Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Perencanaan/Persiapan	1 April s.d 28 Mei 2024	36
2.	Pelaksanaan Lapangan	30 Mei s.d 28 Juni 2024	20
3.	Pengolahan Data	10 Juni s.d 28 Juni 2024	14

No.	Rencana Jadwal Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
4.	Analisis	1 Juli s.d 15 Juli 2024	11
5.	Penyajian Laporan	16 Juli s.d 31 Juli 2024	12

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 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 91 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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
130	97	650	242	9000	368

BAB III**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM****3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 91 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	33	36,3%
		PEREMPUAN	58	63,7%
2.	PENDIDIKAN	SMA	11	12,1%
		S1	50	54,9%
		S2	26	28,6%
		S3	4	4,4%
3.	PEKERJAAN	PNS	76	83,5%
		Non PNS	15	16,5%
4.	UNIT KERJA/BAGIAN	Bagian Ketatalaksanaan	32	35,2%
		Bagian Kelembagaan dan Analisa Jabatan	23	25,3%
		Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja	36	39,6%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
	IKM Unit Layanan	83,82 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana di Biro Organisasi mendapat nilai cukup rendah yaitu 3,22. Hal tersebut dapat disebabkan oleh kondisi sarana dan prasarana yang masih minim seperti belum tersedianya ruang tunggu layanan yang menyediakan meja dan kursi tunggu pelayanan, fasilitas pendingin ruangan yang sering rusak, serta fasilitas toilet yang kurang berfungsi dengan baik.
2. Sedangkan unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan yaitu 3,76.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	U8: Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan Penambahan Sarana, Peralatan dan Perlengkapan Kantor	-	-	√	√	Bagian Tata Laksana

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik 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.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai SKM Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2021 hingga 2022 namun di tahun 2023 dan 2024 terjadi sedikit penurunan.

BAB V**KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **83,82** Nilai SKM Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 namun di tahun 2023 dan 2024 terjadi penurunan.
2. Unsur pelayanan secara keseluruhan sudah mencapai nilai yang baik, untuk unsur layanan yang mendapat nilai terendah yaitu 3,22 (unsur sarana prasarana) dan nilai unsur layanan tertinggi yaitu 3,76 (unsur penanganan pengaduan).

Tanjungpinang, 31 Juli 2024

Kepala Biro Organisasi
Sekretariat Daerah Provinsi
Kepulauan Riau,



NOVIANTO, S.E., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19651110 199009 1 003

LAMPIRAN

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada unit kerja kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Bapak/Ibu/Sdr yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu \pm 10 menit. Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan peningkatan kinerja.

SKM Biro Organisasi Setda Provinsi Kepri Tahun 2024 ini telah memiliki Rekomendasi dari BPS Provinsi Kepulauan Riau No: V-23.2100.008. tanggal 28 April 2023.

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

L

P

2. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

3. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

4. Unit kerja yang memberikan layanan? *

Tandai satu oval saja.

- Bagian Ketatalaksanaan
- Bagian Kelembagaan dan Analisa Jabatan
- Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan?

Tandai satu oval saja.

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Tandai satu oval saja.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Tandai satu oval saja.

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

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024

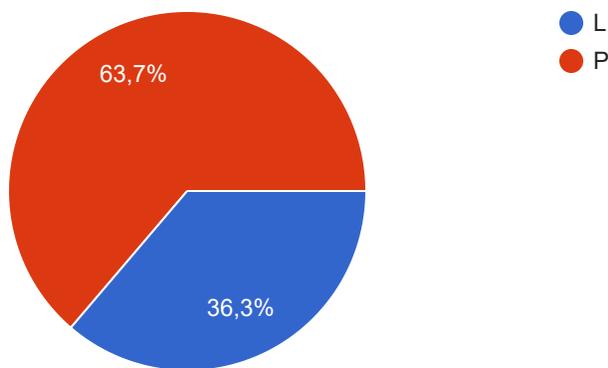
91 jawaban

[Publikasikan analytics](#)

Jenis Kelamin

 Salin

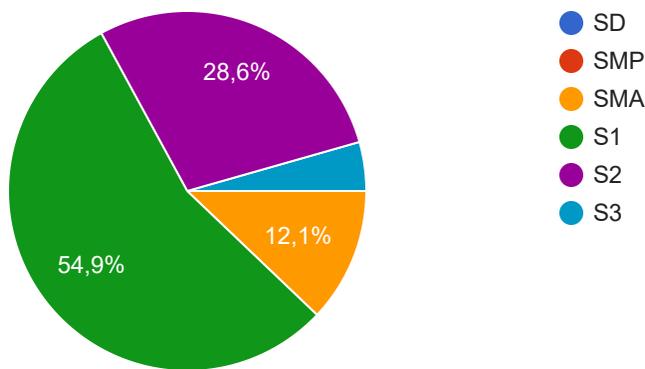
91 jawaban



Pendidikan

 Salin

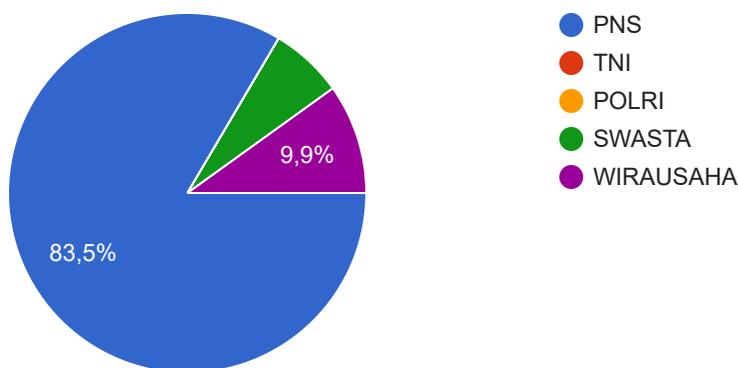
91 jawaban



Pekerjaan

 Salin

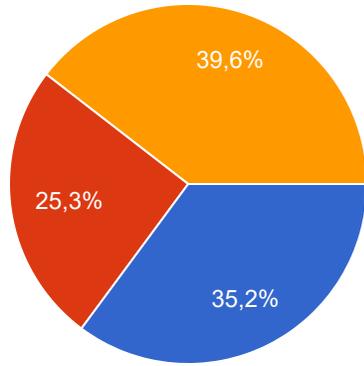
91 jawaban



Unit kerja yang memberikan layanan?

Salin

91 jawaban

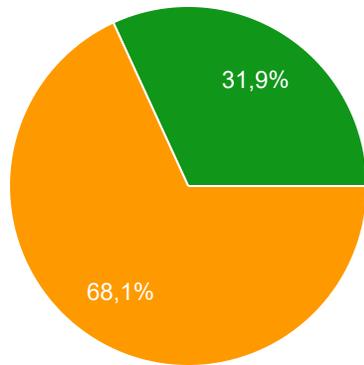


- Bagian Ketatalaksanaan
- Bagian Kelembagaan dan Analisa Jabatan
- Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Salin

91 jawaban

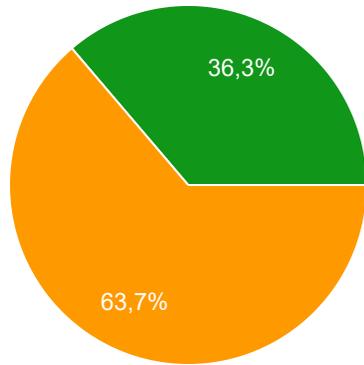


- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Salin

91 jawaban

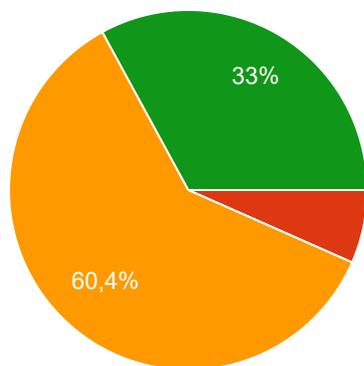


- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Salin

91 jawaban



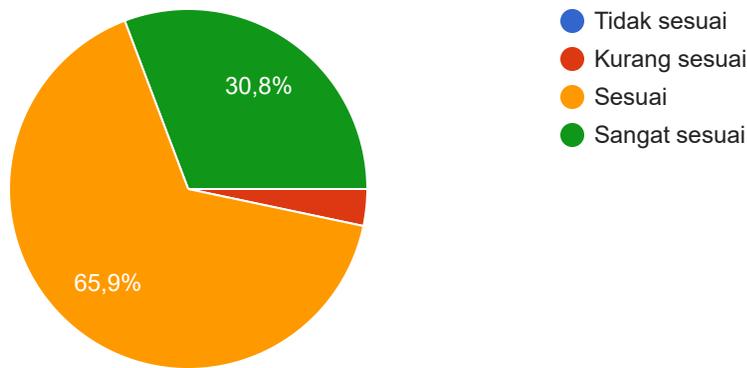
- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat



Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Salin

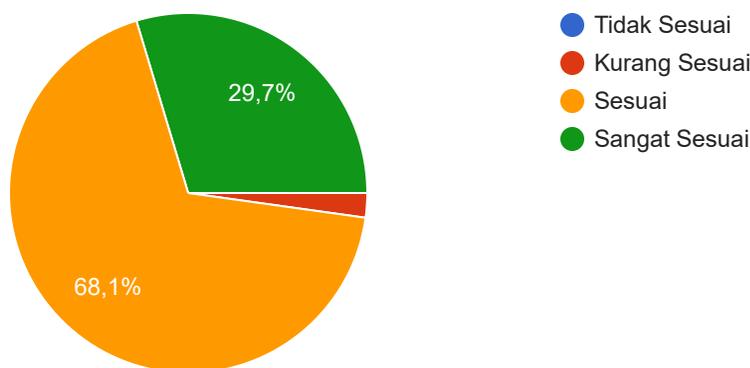
91 jawaban



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

Salin

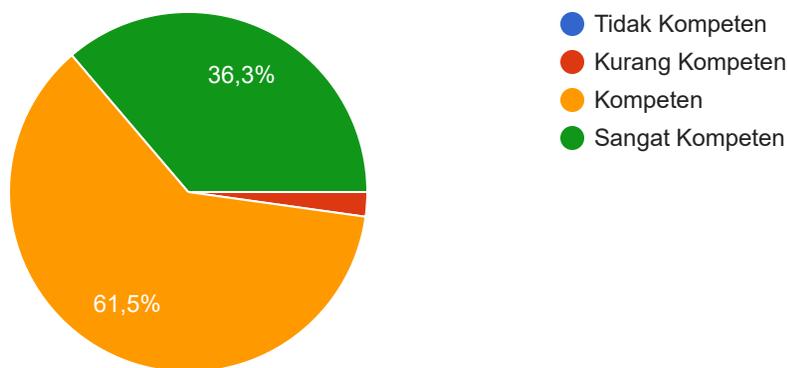
91 jawaban



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

Salin

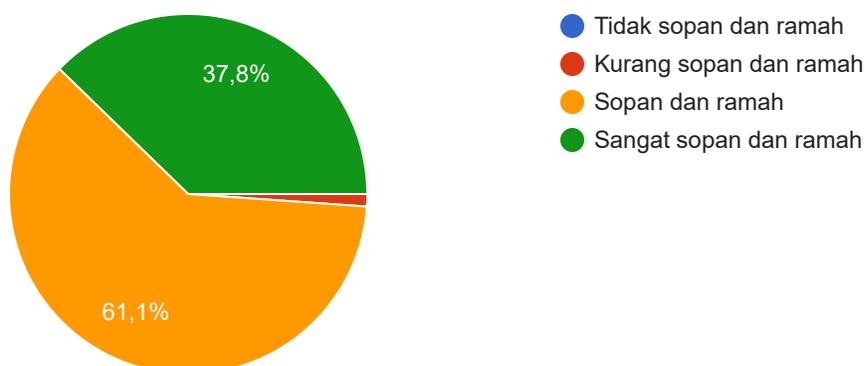
91 jawaban



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

Salin

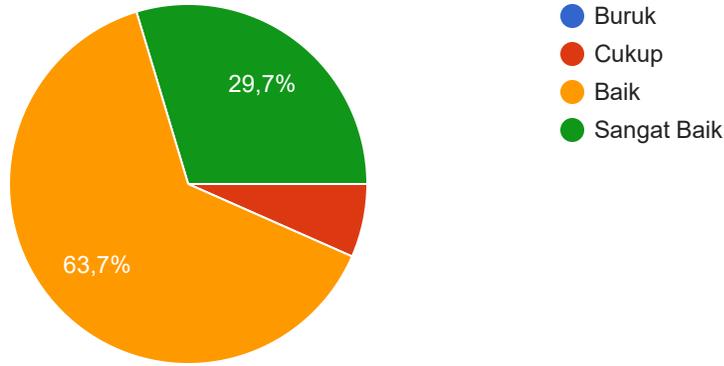
90 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

[Salin](#)

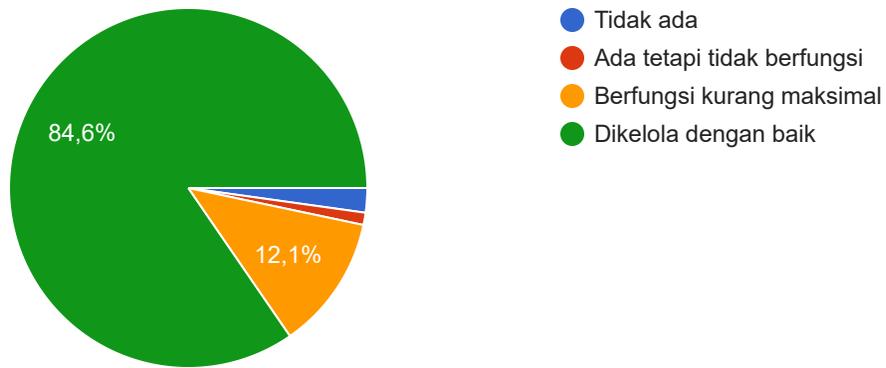
91 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

[Salin](#)

91 jawaban



Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir







**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, 30 Mei 2024

Nomor : B-240/21000/OT.130/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth. Kepala
Biro Organisasi Provinsi
Setda Provinsi Kepulauan Riau
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara : Biro Organisasi Provinsi Kepulauan Riau

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

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

Identitas Rekomendasi : **V-24.2100.009**

Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

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

Kepala BPS Provinsi
Kepulauan Riau,

}\${ttd}

Darwis Sitorus

Lampiran Surat

Nomor : B-240/21000/OT.130/2024

Tanggal : 30 Mei 2024

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara	: Biro Organisasi Provinsi Kepulauan Riau
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-24.2100.009
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none">1. Secara umum, pengajuan kegiatan statistik yang diajukan yaitu SKM Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau Sebagian besar sudah sesuai dengan ketentuan, namun ada beberapa perbaikan yang harus dilakukan, yaitu mengenai rencana jadwal kegiatan khususnya terkait pelaksanaan lapangan, pengolahan, analisis dan penyajian. Disarankan untuk disesuaikan dengan jadwal pelaporan kegiatan, supaya dapat berjalan dengan baik.2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i>(GSBPM) yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none">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.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.3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none">a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.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.



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIAT DAERAH

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Celak
Pulau Dompok Seri Darul Makmur - Tanjungpinang
Kode Pos 29124 Telp (0771) 4575000 Fax. (0771) 4575050
Email : setda@kepriprov.go.id Website : <https://kepriprov.go.id>

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 500/KPTS-1.6/1/2024

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2024

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
7. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 Nomor 909);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei.
 2. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja instansi dalam pelaksanaan survei.
 3. Menetapkan teknik survei.
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- KEEMPAT** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Gubernur Kepulauan Riau melalui Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
- KELIMA** : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 10 JANUARI 2024


a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,

Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002

- Salinan** : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :
1. Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
 2. Wakil Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
 3. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
 4. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
 5. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.
- Petikan** : Keputusan ini sampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 500/KPTS-1.6/I/2024
Tanggal : 10 JANUARI 2024

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2024**

NO.	NAMA/NIP/NRPT	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
A.	TIM PENGARAH		
1.	Drs. ADI PRIHANTARA, M.M. NIP 196510091993101002	Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Pembina
2.	ANDRI RIZAL, S.E., M.M. NIP 197408242002121005	Asisten Administrasi Umum	Pengarah
B.	PELAKSANA		
1.	NOVIANTO, S.E., M.Si. NIP 196511101990091003	Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Ketua
2.	TEUKU IRVAN, S.T., MH. NIP 197311192002121001	Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi Setda Provinsi Kepulauan Riau	Anggota
3.	HAZIRWAN, S.IP., M.Sc. NIP 198105142005021004	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
4.	RAJA FATIMAH, S.Sos NIP 198105142005021004	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
5.	ALDY ADMIRAL, S.E., M.H. NIP 197707302010011004	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Anggota
6.	AMBAR DWI HANDAYANI, S.Pd. NIP 197705192010012008	Arsiparis Ahli Muda	Anggota

C.	SEKRETARIAT		
1.	MOHAMMAD RISKY SYAHPUTRA, S.STP., M.Si NIP 199312022016091001	Analisis Tatalaksana	Anggota
2.	MUFALINDA, S.STP. NIP 199510022017082001	Analisis Pelayanan Publik	Anggota
3.	TANTI PAULENI, S.E. NRPT. 814.1.0989.	Staf	Anggota
4.	HASBULLAH, S.AP. NRPT. 814.1.2998.	Staf	Anggota



a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,

Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002