



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2022



PUSAT PEMERINTAHAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
BANDAR SERI KOTA PIRING
KAWASAN PERKANTORAN SULTAN MAHMUD RIAYAT SYAH
GEDUNG DAENG CELAK
PULAU DOMPAK SERI DARUL MAKMUR
TANJUNGPINANG

DAFTAR ISI

		Halaman
BAB I	PENDAHULUAN	2
	1.1 Latar Belakang	2
	1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
	1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	5
BAB III	HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	6
BAB IV	KESIMPULAN	19
LAMPIRAN		

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2022**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 Daerah Provinsi Kepulauan Riau;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tanggal 17 Juni 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menerbitkan Surat Edaran Gubernur Kepulauan Riau Nomor: 067/1304/B.ORGKORPRI-SET/2021 tanggal 15 Juli 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

Selanjutnya dalam rangka menyegarkan kembali pemahaman Perangkat Daerah terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Biro Organisasi dan Korpri Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau telah menyelenggarakan Pembinaan Tata Cara Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 24 November 2021 bertempat di Aula Wan Seri Beni Kantor Gubernur Kepulauan Riau di Pulau Dompok Tanjungpinang dengan menghadirkan narasumber dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 23 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menyampaikan laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakatnya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP TAHUN 2022

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1.	RSUD Raja Ahmad Tabib Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau	93,12	A (Sangat Baik)	385	Manual	1. Persyaratan Pelayanan 2. Tanggungjawab petugas	1. Meningkatkan informasi layanan di berbagai media 2. Mengadakan Bimtek dan Pelatihan untuk Pelaksana Layanan
2.	Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI	90,38	A (Sangat Baik)	100	Manual	1. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Tanggungjawab petugas	1. Peningkatan Kompetensi SDM aparatur pelaksana layanan 2. Survei berkala perlu dilakukan untuk mengetahui perkembangan kinerja tiap – tiap unit BKD dan KORPRI Prov Kepri.
3.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	89,50	A (Sangat Baik)	118	Manual	1. Kecepatan waktu dalam Memberikan Pelayanan 2. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan	1. Memperhatikan kembali waktu pemberian layanan 2. Peningkatan Kompetensi SDM aparatur pelaksana layanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						elayanan	
4.	Badan Keuangan dan Aset Daerah	89,01	A (Sangat Baik)	300	Online dan Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Sarana dan Prasarana 2. Peningkatan Kompetensi SDM aparatur pelaksana layanan
5.	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau	87,68	B (Baik)	1249	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan inovasi guna peningkatan waktu pelayanan 2. UPT memperbanyak lahan parkir
6.	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah	87,27	B (Baik)	20	Online dan Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Sarana dan Prasarana 2. Penanganan pelayanan yang berkaitan dengan pengaduan masalah Pemerintahan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran layanan Pemerintahan kepada masyarakat.
7.	Biro Organisasi	87,04	B (Baik)	63	Online dan Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Sarana dan Prasarana 2. Penyediaan barang cetakan dan penggandaan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Produk Layanan	
8.	RSUD Engku Haji Daud Tanjunguban	87,00	B (Baik)	472	Manual	1. Persyaratan Pelayanan 2. Produk Layanan	1. Peningkatan pengurusan layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif 2. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pasien
9.	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	86,94	B (Baik)	50	Online dan Manual	1. Produk Layanan 2. Sarana dan Prasarana	1. Penyediaan barang cetakan dan penggandaan 2. Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan Pengadaan peralatan dan mesin lainnya
10.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Kesehatan Hewan	86,72	B (Baik)	28	Online	1. Produk Layanan 2. Waktu Pelayanan	1. Peningkatan pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan 2. Koleksi buku agar terus ditambah
11.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	86,61	B (Baik)	300	Online dan Manual	1. Produk Layanan 2. Sarana dan Prasarana	1. Peningkatan pelayanan konsultasi/ audiensi penggunaan bahan baku lokal dalam rangka mendukung program penggunaan produk dalam negeri dimaksud

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							2. Peningkatan Sarana dan Prasarana
12.	Badan Penghubung Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tidak ada filenya	86,55	B (Baik)	61	Online dan Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Pengaduan Pelayanan	1. Pengadaan peralatan dan mesin lainnya 2. Peningkatan kompetensi petugas pengelola pengaduan
13.	Sekretariat DPRD	86,11	B (Baik)	45	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana	1. Peningkatan penyelesaian seluruh proses pelayanan yang diberikan 2. Peningkatan sarana dan prasarana
14.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil	85,45	B (Baik)	97	Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan	1. Peningkatan sosialisasi dan penambahan loket layanan 2. Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
15.	Biro Kesejahteraan Rakyat	84,87	B (Baik)	76	Online	1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Pelayanan	1. Penambahan loket pelayanan 2. Melakukan inovasi guna peningkatan waktu pelayanan
16.	Badan Perencanaan, Penelitian dan	84,81	B (Baik)	30	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Produk Layanan	1. Peningkatan penyelesaian seluruh proses pelayanan yang diberikan 2. Peningkatan pelayanan yang diberikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	Pengembangan						dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
17.	Badan Pengelolaan Perbatasan Daerah	84,80	B (Baik)	26	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan 2. Waktu Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat pengaduan berbasis online melalui Smartphone, yang dapat diunduh melalui Playstore Smartphone 2. Menindaklanjuti pengadaan layanan yang masuk secara cepat, tepat dan solusi yang terbaik yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang mempunyai masalah dalam memperoleh layanan yang diberikan.
18.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	84,64	B (Baik)	52	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan inovasi guna peningkatan waktu pelayanan 2. Peninjauan kembali mekanisme dan prosedur
19.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan	84,58	B (Baik)	80	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Persyaratan Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusulan adanya pembayaran secara elektronik digital seperti m-Banking, Qris dll 2. Peningkatan pengurusan layanan baik persyaratan teknis maupun

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							administratif
20.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	84,05	B (Baik)	35	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan pengaduan secara online dan menyediakan loket pelayanan 2. Menyiapkan pelayanan secara off line dan online berbasis web
21.	Dinas Kelautan dan Perikanan	83,76	B (Baik)	276	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan inovasi guna peningkatan waktu pelayanan 2. Peningkatan sarana dan prasarana
22.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	83,47	B (Baik)	100	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penangan pengaduan 2. Persyaratan Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kompetensi petugas pengelola pengaduan 2. Peningkatan pengurusan layanan baik persyaratan teknis maupun administratif
23.	Dinas Kesehatan	83,31	B (Baik)	122	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan 2. Kompetensi petugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan kegiatan survei terhadap kepuasan masyarakat ini secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka terhadap masyarakat 2. Melakukan upaya-upaya peningkatan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							kualitas pelayanan secara konsisten
24.	Biro Perekonomian dan Pembangunan	83,22	B (Baik)	51	Online dan Manual	1. Produk Layanan 2. Waktu Pelayanan	1. Peningkatan pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan 2. Melakukan inovasi guna peningkatan waktu pelayanan
25.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83,11	B (Baik)	60	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Penanganan Pengaduan	1. Melakukan penataan dan penyediaan gedung sendiri sehingga kebutuhan masyarakat/pemohon dapat dilengkapi dengan ruangan pelayanan yang sejuk, luas dan bersih yang didukung dengan penataan dan pengaturan perparkiran bagi kendaraan bermotor masyarakat/pemohon yang aman. 2. Menambah fasilitas teknologi terkait dengan proses pengaduan serta saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.
26.	Dinas Pendidikan	83,05	B (Baik)	50	Manual	1. Unsur Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan	1. Peningkatan disiplin, etos kerja dan inovasi setiap personal 2. Pelayanan yang berkaitan dengan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							pengaduan masalah pendidikan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran layanan pendidikan kepada masyarakat
27.	Inspektorat	82,74	B (Baik)	38	Online dan Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan 2. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas layanan terutama dalam menyampaikan pengaduan 2. Meningkatkan kemampuan auditor dalam setiap pelaksanaan tugas termasuk dalam menyusun rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti dan memberikan nilai tambah kepada Perangkat Daerah (auditi)
28.	Biro Pengadaan Barang dan Jasa	82,65	B (Baik)	178	Online dan Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan dan sosialisasi prosedur pelayanan 2. Sosialisasi pelayanan registrasi online
29.	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	82,08	B (Baik)	80	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi atau publikasi prosedur pelayanan 2. Registrasi online seluruh jenis pengembangan kompetensi

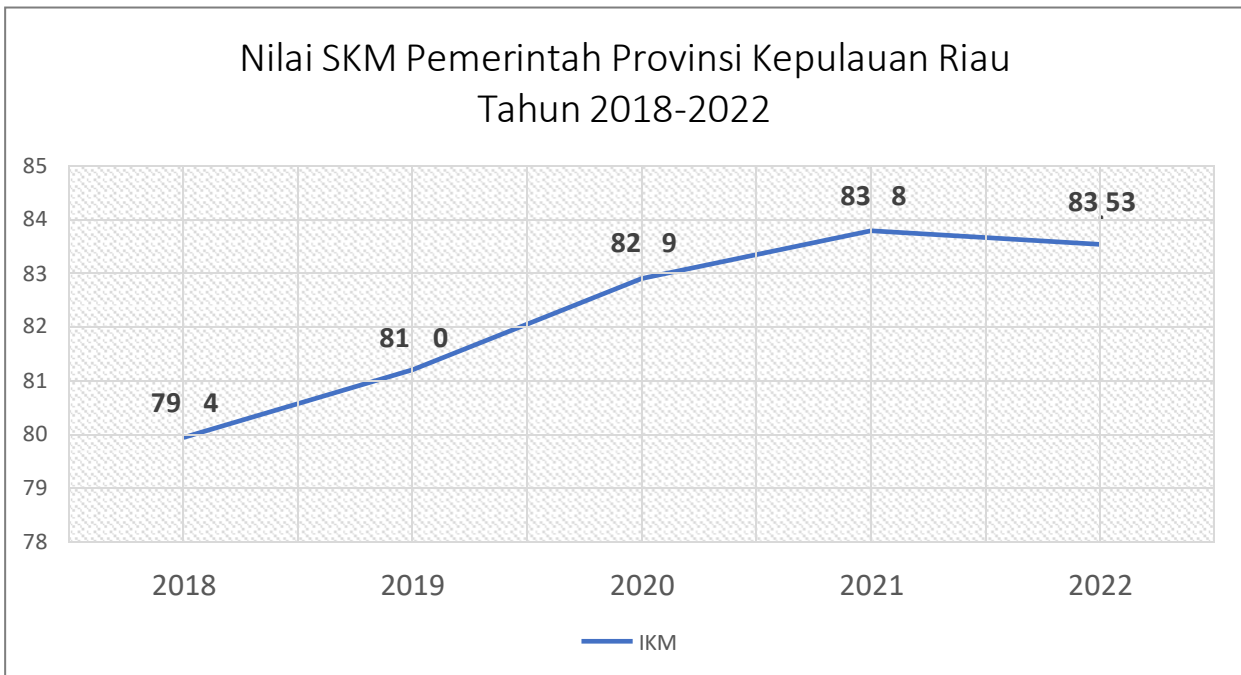
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
30.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	81,92	B (Baik)	56	Online dan Manual	1. Produk Layanan 2. Penanganan dan Pengaduan	1. Program Pemberdayaan dan Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan 2. Pelaksanaan koordinasi dan Program Pembinaan dan Pengembangan Ketahanan Ekonomi, Sosial dan Budaya
31.	Dinas Komunikasi dan Informatika	81,10	B (Baik)	199	Online	1. Penanganan dan Pengaduan 2. Produk Layanan	1. Meningkatkan kualitas layanan terutama dalam menyampaikan pengaduan 2. Mengembangkan program sosialisasi bagi pengguna maupun calon pengguna layanan melalui media-media yang interaktif baik berupa video tutorial yang mudah diakses maupun kegiatan seminar ataupun bimbingan teknis (bimtek)
32.	Dinas Kebudayaan	80,20	B (Baik)	50	Manual	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian	1. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 2. Peningkatan sosialisasi registrasi dan penambahan loket layanan
33.	Dinas Koperasi,	80,15	B (Baik)	241	Online	1. Produk Layanan	1. Penyediaan barang cetak dan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	Usaha Kecil dan Menengah					2. Penanganan dan Pengaduan	penggandaan 2. Pendidikan dan pelatihan pegawai berdasarkan tugas dan fungsi
34.	Biro Umum	79,81	B (Baik)	47	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Penangan dan Pengaduan	1. Peningkatan sarana dan prasarana 2. Meningkatkan penanganan pengaduan lebih maksimal
35.	Dinas Pariwisata	79,08	B (Baik)	116	Online	1. Prosedur Pelayanan 2. Kompetensi Pelayanan	1. Memperbaiki sistem dan mekanisme prosedur layanan 2. Peningkatan Kompetensi SDM aparatur pelaksana layanan
36.	Biro Hukum	78,96	B (Baik)	47	Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan dan Pengaduan	1. Ditingkatkan dengan menambah jumlah SDM yang profesional dalam menyelesaikan pelayanan yang masuk di Biro Hukum 2. Ditingkatkan kenyamanan, keamanan dan kelancaran layanan Pemerintahan kepada masyarakat
37.	Dinas Perhubungan	78,84	B (Baik)	89	Online	1. Biaya/Tarif Pelayanan 2. Sarana dan	1. Mempermudah biaya/tarif pelayanan 2. Peningkatan sarana dan prasarana

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						Prasarana	
38.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	78,77	B (Baik)	31	Manual	1. Kompetensi Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana	1. SDM perlu ditingkatkan dengan mengikutsertakan pada pelatihan-pelatihan yang berhubungan langsung dengan pekerjaan 2. Peningkatan sarana dan prasarana
39.	Biro Administrasi Pimpinan	78,75	B (Baik)	56	Online	1. Penanganan dan Pengaduan 2. Sarana dan Prasarana	1. Memperbaiki dengan segera secara efektif sistem Penanganan Pengaduan dengan mengaktifkan nomor call center serta menempatkan petugas khusus sebagai operator call center dan pengadaan kotak saran 2. Peningkatan sarana dan prasarana
40.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	78,29	B (Baik)			3.	3.
41.	Dinas Sosial	77,50	B (Baik)	184	Online	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan	1. Melakukan inovasi guna peningkatan waktu pelayanan 2. Memperbaiki sistem dan mekanisme prosedur layanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
42.	Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran	77,26	B (Baik)	151	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Penyelesaian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana pendukung kinerja pelayanan Satpol PP dan Penanggulangan Kebakara 2. Memberikan pelatihan khusus bagi para pelaksana terkait service excellent
42.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	76,64	B (Baik)	380	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Kompetensi Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan bandwidth internet dan penambahan koleksi perpustakaan 2. Memberikan pelatihan khusus terkait Etika Pelayanan
	Rata-rata	83,53	B (Baik)				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2018 hingga Tahun 2021 dan sedikit penurunan di Tahun 2022 di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau selama satu periode mulai bulan Januari hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM rata-rata nilai IKM Perangkat Daerah di Lingkup Provinsi Kepulauan Riau yaitu **83,53**.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak **43** Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menyampaikan laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakatnya.
3. Dari seluruh OPD yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Tanjungpinang, 10 November 2022



KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NOVIANTO, SE., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. [REDACTED]