



PEMERINTAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU

Laporan Hasil Pelaksanaan **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT** TAHUN 2025



Lokasi

📍 Kantor Gubernur Kepulauan Riau
VCGW+F3J, Dompok, Kec. Bukit
Bestari, Kota Tanjung Pinang,
Kepulauan Riau

Hubungi Kami

☎️ (0771) 4575000
📍 setda@kepriprov.go.id
🌐 <https://kepriprov.go.id>

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	1
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang
1.2	Tujuan dan Manfaat
BAB II	PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP)
2.1	Pengumpulan Data
2.2	Analisis Hasil SKM Oleh OPP
BAB III	KESIMPULAN
LAMPIRAN	I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing OPP
	II. Hasil Pelaksanaan SKM OPP (Diambil dari spreadsheet)

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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

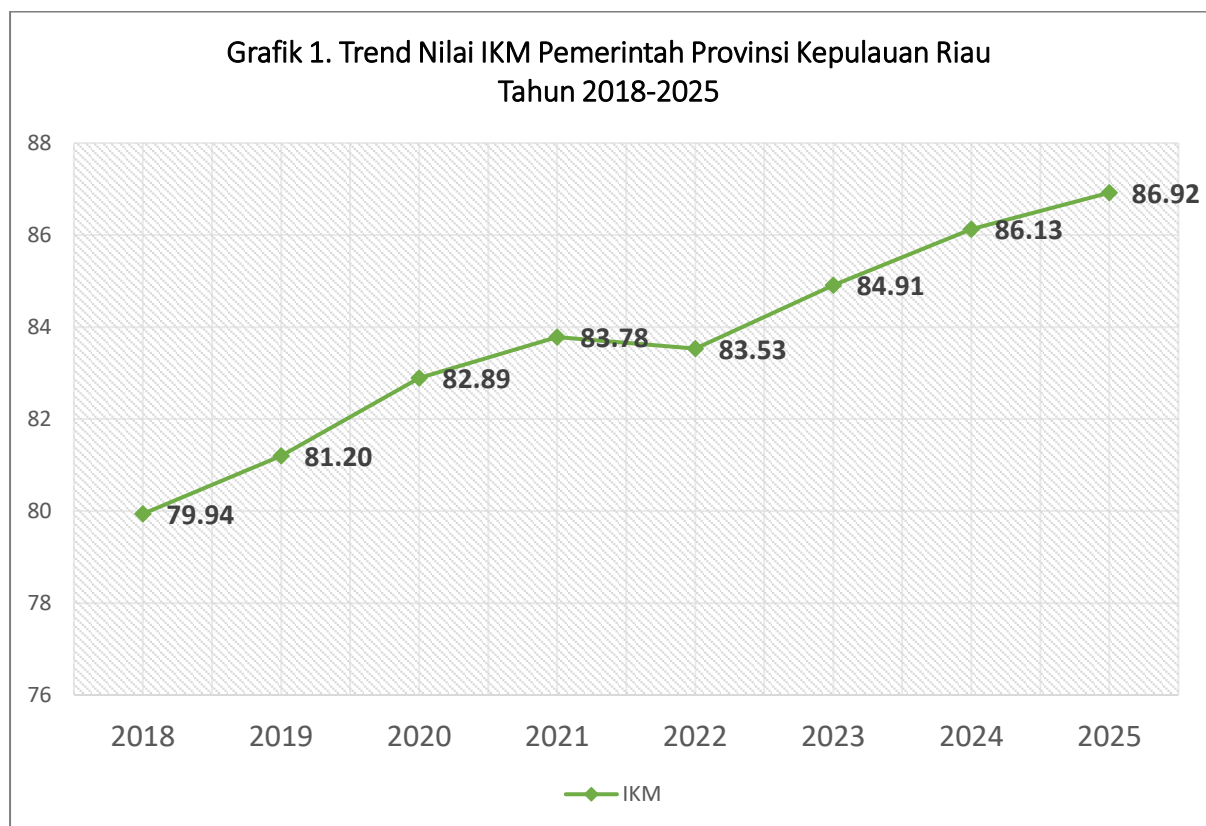
BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN (OPP)

2.1 Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak **43 OPP** telah menyampaikan laporannya dari total **43 OPP** di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (**100%**). Hal ini menunjukkan bahwa semua OPP telah secara konsisten melaksanakan dan melaporkan hasil SKM pada tahun 2025.

2.2 Analisis Hasil SKM Oleh OPP

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, telah melakukan rekapitulasi hasil SKM (lampiran 2). Kecenderungan (*trend*) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025 di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, meskipun sedikit mengalami fluktuatif pada tahun 2022 (Grafik 1).



Menindaklanjuti amanat Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tanggal 3 Juli 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menerbitkan Surat Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor: B/000.8.3.4/B.ORG/2025 tanggal 16 April 2025 perihal Kewajiban Penyampaian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dan Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024.

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 Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau telah menyelenggarakan Asistensi Peningkatan Pelayanan Publik, dimana salah satu materinya tentang Tata Cara Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada tanggal 6 Agustus 2025, Kegiatan ini dilakukan melalui *zoom meeting* dengan menghadirkan narasumber dari Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 43 OPP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menyampaikan laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB III. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau selama satu periode mulai bulan Januari hingga September 2025, 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 yaitu **86.92**. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga tahun 2021 dan sedikit penurunan di tahun 2022. Namun di tahun 2023 terjadi kenaikan kembali hingga ke tahun 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak **43 Perangkat Daerah/ Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP)** di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh OPP 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.

Tanjungpinang, 2 Desember 2025

Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Kepulauan Riau




SYAKYAKIRTI, S.E., M.M., M.H.
Pembina Utama Muda (IV.c)
NIP. 197410222002122003

LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM
Pada Masing-Masing OPP

No.	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1.	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
2.	Biro Kesejahteraan Rakyat	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
3.	Biro Hukum	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
4.	Biro Perekonomian dan Pembangunan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
5.	Biro Pengadaan Barang dan Jasa	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
6.	Biro Organisasi	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
7.	Biro Umum	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
8.	Biro Administrasi Pimpinan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
9.	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
10.	Inspektorat Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
11.	Dinas Pendidikan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
12.	Dinas Kesehatan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
13.	Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
14.	Rumah Sakit Jiwa dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
15.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
16.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
17.	Dinas Sosial	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
18.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
19.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
20.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
21.	Dinas Perhubungan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
22.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
23.	Dinas Komunikasi dan Informatika	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
24.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
25.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
26.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
27.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
28.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
29.	Dinas Kelautan dan Perikanan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025

No.	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
30.	Dinas Kebudayaan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
31.	Dinas Pariwisata	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
32.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
33.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
34.	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
35.	Badan Keuangan dan Aset Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
36.	Badan Pendapatan Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
37.	Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
38.	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
39.	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
40.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
41.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
42.	Badan Penghubung Daerah	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025
43.	Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran	https://bit.ly/LAPORANSKMKEPRIPROV2025

LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
1	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah	Tahunan	Pelayanan Data dan Informasi	81.50	81.75	80.75	96.00	82.25	81.00	81.00	78.50	95.25	84.10	50	Kuesioner	Kesesuaian Produk layanan	Pelayanan	
2	Biro Kesejahteraan Rakyat	Tahunan	Pelayanan Administrasi	84.27	83.75	81.67	94.05	83.22	84.87	84.67	82.90	96.02	86.08	741	Online	Waktu Layanan	Optimalisasi Koordinasi	100%
3	Biro Hukum	Tahunan	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum	84.17	81.25	76.67	99.57	80.42	78.32	81.25	80.00	92.50	83.80	60	Online	Waktu Penyelesaian	Peningkatan jumlah dan Kompetensi Pelaksana	
4	Biro Perekonomian dan Pembangunan	Tahunan	Layanan Penetapan SK	85.50	85.00	82.75	95.25	84.75	84.25	86.00	93.25	83.50	86.71	145	Kuesioner	Waktu	-	90%
5	Biro Pengadaan Barang dan Jasa	Tahunan	Pelayanan Pengadaan Barjas Pemerintah	90.00	89.50	87.00	93.75	88.50	90.00	90.25	86.25	87.25	89.09	163	Kuesioner	Pengaduan	Konsultasi dan Pengaduan	100%
6	Biro Organisasi	Tahunan	Data dan Informasi	83.50	82.50	82.50	82.75	82.75	82.75	84.75	82.00	90.50	83.92	91	Online	Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarpras kantor	100%
7	Biro Umum	Tahunan	Fasilitas Pengguna Sarana Prasarana Kantor	84.25	83.75	81.50	100.00	82.50	84.00	84.00	83.25	82.50	85.21	152	Kuesioner	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan kesigapan petugas	
8	Biro Administrasi Pimpinan	Tahunan	Pelayanan Bagian Protokol dengan Fasilitasi Keprotokola	82.50	84.00	82.75	94.75	84.25	84.25	82.75	79.00	86.50	83.68	70	Online	Pengaduan	Tingkatkan akses dan responsivitas sistem pengaduan	

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
			n dan Agenda Pimpinan															
9	Sekretariat DPRD	Tahunan	Pelayanan Sekretariat DPRD	78.00	78.25	75.50	77.75	78.25	78.75	79.75	77.50	91.25	79.50	129	Online	Waktu	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	
10	Inspektorat Daerah	Tahunan	Layanan pengaduan, konsultasi dan bebas temuan	79.25	78.50	81.50	94.25	79.25	77.50	83.00	98.25	75.75	84.21	145	Online	Sarana Prasarana	Peningkatan SP4N Lapor	
11	Dinas Pendidikan	Tahunan	Layanan urusan pendidikan tingkat SLTA	87.00	85.50	83.25	82.75	80.25	81.50	85.75	84.50	88.25	85.90	200	Kuesioner	Disiplin Petugas	Peningkatan Disiplin petugas	80%
12	Dinas Kesehatan	Tahunan	Pelayanan pengambila n obat/ obatan/ vaksin	97.00	99.00	100.0 0	100.00	98.50	100.00	100.00	100.00	98.25	91.41	100	Online	Persyaratan	Menyediaka n operator pelayanan	100%
13	RSUD RAT	Semester 1		98.00	98.75	87.00	99.50	98.50	97.25	98.50	96.75	95.00	95.61	400	Kuesioner	Sarana Prasarana	-	100%
	RSUD RAT	Semester 1	Pelayanan Rawat Inap	99.25	98.75	96.50	100.00	99.75	97.00	99.75	97.00	94.25	97.05	34	-	-		
	RSUD RAT	Semester 1	Pelayanan Rawat Jalan	97.50	98.75	79.50	99.50	98.75	97.25	98.75	96.75	95.50	94.82	281	-	-		
	RSUD RAT	Semester 1	Pelayanan IGD	99.50	97.00	93.25	99.25	97.75	96.75	97.75	96.25	93.50	95.80	85	-	-		
14	RSJKO	Semester 1		84.00	82.00	81.83	91.00	80.67	84.00	86.42	79.58	91.00	84.60	510	Kuesioner	Sarana Prasarana	Menyediaka n sarana dan	100%

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
																	prasarana	
	RSJKO	Semester 1	Instalasi Rawat jalan	84.25	81.75	81.50	90.50	80.75	83.75	86.25	80.00	91.50	84.57	340	-	-		
	RSJKO	Semester 1	Instalasi Rawat Inap	83.50	82.50	82.50	92.00	80.50	84.50	86.75	78.75	90.00	84.66	170	-	-		
15	Dinas PUPR	Tahunan	Layanan Beton	92.50	92.50	92.50	92.50	92.50	92.50	92.50	92.50	92.50	92.22	10	Kuesioner	-	Usulan Pembayaran dgn QRIS/m-banking	
16	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Tahunan	Koordinasi dan Konsultasi Urusan Perumahan dan kawasan permukiman	82.50	84.00	80.25	95.25	81.75	83.25	82.00	81.75	94.00	84.98	80	Kuesioner manual dan Online	Waktu	Sosialisasi secara online	
17	Dinas Sosial	Tahunan	Pelayanan Bantuan Sosial	86.75	83.25	82.00	83.75	85.75	88.50	83.75	98.25	99.75	88.04	114	Online	Waktu	Meningkatkan Layanan Digital	100%
18	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Tahunan	Penanganan Pengaduan kekerasan Perempuan dan anak	86.50	86.00	84.00	100.00	85.00	88.50	90.00	94.50	85.50	88.80	50	Online	Sarana Prasarana	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana	100%
19	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Tahunan	Pelayanan Umum	81.75	80.25	80.25	94.00	82.50	82.50	83.75	80.75	79.25	82.67	222	Online	Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan Penambahan Sarana	100%

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
																	dan Prasarana	
20	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tahunan	Pelayanan Peningkatan Kapasitas SDM	87.75	87.00	84.00	99.75	83.00	83.00	85.00	83.50	95.75	87.64	100	Kuesioner	Kompetensi	Pelatihan Kompetensi Petugas	
21	Dinas Perhubungan	Tahunan	Pelayanan Bidang Perhubungan	82.96	82.27	81.33	85.03	81.08	82.27	82.83	76.19	89.10	82.56	399	Online	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana	100%
22	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Tahunan	Sekretariat	81.50	81.75	80.75	96.00	82.25	81.00	81.00	78.50	95.25	84.25	70	Kuesioner	Pengaduan	Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	
23	Dinas Komunikasi dan Informatika	Tahunan	Mutu dan Kualitas Pelayanan	83.25	82.75	81.50	93.75	82.50	83.25	83.50	80.75	82.00	82.75	240	Online	Pengaduan	Penanganan Pengaduan	80%
24	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Tahunan	Pendampingan Perizinan	89.00	83.00	85.25	100.00	84.75	89.00	88.50	96.50	86.25	89.26	53	Online	Prosedur	Sosialisasi Prosedur Konsultasi	
25	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Tahunan	Penyelenggaraan Pelayanan	91.50	90.75	90.00	89.50	91.75	93.00	99.25	90.75	89.50	82.58	277	Online	Penanganan Pengaduan	Produk Layanan	
26	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Tahunan	Pelayanan Perizinan	90.75	89.50	90.00	90.50	86.50	90.75	82.25	87.25	82.75	86.93	156	Online	Layanan Berbasis Internet	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	90%
27	Dinas	Tahunan	Pelayanan	93.25	89.25	93.50	83.75	88.50	88.25	96.75	93.50	90.25	90.69	100	Kuesioner	Biaya/ Tarif	-	

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	Kepemudaan dan Olahraga		kegiatan Kepemudaa n dan Olahraga															
28	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Tahunan	Layanan Perpustakaa n	81.00	82.00	80.25	83.25	81.50	82.25	83.50	92.00	80.75	82.95	380	Online	Waktu Pelayanan	Sarana dan Prasarana	90%
29	Dinas Kelautan dan Perikanan	Tahunan	Pelayanan Data dan Informasi	86.24	86.34	83.50	91.25	86.02	87.23	88.37	82.01	94.17	87.23	375	Online	Pengaduan	Pemeliharaa n Sarana Peralatan Kantor	100%
30	Dinas Kebudayaan	Tahunan	Pelayanan Administrasi	78.72	80.35	85.67	100.00	82.97	82.97	80.02	88.62	87.77	85.58	333	Online	Persyaratan	Peningkatan kompetensi SDM	
31	Dinas Pariwisata	Tahunan	Pelayanan Administrasi	87.75	93.50	94.75	98.25	87.00	96.75	100.00	97.25	86.50	93.63	58	Online	Sarana Prasarana	Pengajuan Surat Penggunaa n Aplikasi LAKID	
32	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan	Tahunan	Sekretariat	83.62	83.19	83.62	91.81	81.90	83.19	83.19	82.76	93.53	85.20	70	Online	Produk	Pembuatan pengaduan secara online	
33	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	Tahunan	Pelayanan Perizinan dan Pembinaan	92.00	91.00	90.00	95.75	90.50	92.50	89.50	89.50	96.75	91.84	113	Online	Pengaduan	Perilaku Pelaksana	100%
34	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	Tahunan	Pelayanan bidang Perencanaa n, Riset dan Inovasi Daerah	90.00	100.00	90.75	100.00	88.25	91.25	89.25	87.50	84.25	91.25	60	Online	pengelolaan pengaduan	Penguatan pengelolaan pengaduan	100%
35	Badan Keuangan	Tahunan		88.94	88.94	83.65	99.52	86.54	88.46	89.90	93.27	86.54	89.05	364	Online	Waktu	Sosialisasi	100%

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	dan Aset Daerah																Standar Pelayanan	
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan Proses Penerbitan SP2D	88.94	88.94	83.65	99.52	86.54	88.46	89.90	86.54	93.27	89.44	52				
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan Pergeseran Anggaran	85.58	83.17	82.69	99.52	85.10	87.02	86.06	86.06	97.12	87.95	52				
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan Hibah BMD	85.10	86.54	85.10	98.56	87.02	86.06	89.42	87.02	98.56	89.17	52				
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan Pemusnaha n BMD	84.62	84.62	83.17	98.56	82.69	84.13	86.06	84.62	99.04	87.41	52				
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan Penyusulan Laporan Keuangan	88.94	89.42	83.65	98.08	88.46	87.98	90.38	85.10	96.63	89.76	52				
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan Informasi UPTD Pemberday aan dan Pemanfaata n Aset	87.98	89.90	87.50	85.10	87.98	89.90	90.38	89.42	97.12	89.39	52				
	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Tahunan	Pelayanan data dan Informasi UPTD Pengelolaan Dana Bergulir	88.94	90.38	88.46	92.31	87.02	90.38	89.42	87.98	98.08	90.24	52				
36	Badan Pendapatan	Tahunan	Pelayanan Pajak serta	88.98	87.74	88.24	88.22	88.22	88.14	88.62	89.16	90.39	88.35	3748	Online	Prosedur Pelayanan	-	

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	Daerah		retribusi															
37	Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI	Tahunan	Pelayanan Administrasi Kepegawaian	83.75	84.50	83.00	99.00	84.75	83.50	83.75	82.50	94.00	86.53	212	Online	Penanganan Pengaduan	Menumbuhkan Kreativitas	100%
38	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	Tahunan	Pelayanan Administrasi Umum	90.42	90.42	86.04	99.17	89.38	95.21	89.38	94.38	85.42	91.09	120	Online	Sarana Prasarana	Mengoptimalkan Sarana dan Prasarana Pelatihan	100%
39	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	Tahunan	Pelayanan Pendapatan Daerah	88.50	87.25	86.75	88.25	86.75	86.00	87.25	85.75	86.50	86.91	100	Kuesioner	Penanganan Pengaduan	Perbaikan Layanan Pengaduan	
40	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Tahunan	Layanan data dan informasi	87.50	86.00	83.50	98.50	86.25	86.75	86.75	96.75	84.75	88.63	106	Kuesioner manual dan Online	Waktu	Penyediaan barang cetakan dan penggandaan	100%
41	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Tahunan	Pelayanan Pra Bencana	84.75	87.25	85.00	95.75	83.00	87.50	85.75	84.25	95.75	87.64	128	Online	Produk	-	
42	Badan Penghubung Daerah	Tahunan	Pelayanan Rumah Singgah	88.57	83.10	85.47	100.00	87.15	86.90	91.20	87.85	96.67	89.66	105	Online	Prosedur	Penyederhanaan Prosedur, Peningkatan kompetensi SDM, Pengadaan Sarpras	
43	Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran	Tahunan	Layanan pengamanan, penertiban dan	85.00	85.50	84.00	97.25	84.50	85.25	85.75	85.00	81.00	84.69	187	Online	Sarana Prasarana	Menambah dan mengoptimalkan sarpras	

N o	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
			pengawalan															
	IKM Instansi			86.39	86.11	84.75	93.75	85.27	86.47	87.01	87.32	89.30	86.92	11,286				50%

Keterangan:

1. Link Excel/Spreadsheet:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/18kWt43o4HORh8vFfyw1kTf_esfSay1Pz/edit?gid=420245194#gid=420245194

2. Link Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya: <https://bit.ly/TINDAKLANJUTSKMKEPRIPROV2024>