

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau Tahun 2025. Pengukuran dan pelaporan SKM ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengukuran SKM ini antar lain dimaksudkan untuk melihat sejauh mana bidang teknis yang ada di lingkungan BKD Provinsi Riau telah memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan BKD Provinsi Riau baik ASN Pemerintah Provinsi Riau maupun stakeholder terkait. Selain itu, hasil survei akan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai wujud implementasi reformasi birokrasi.

Harapan kami, kualitas pelayanan publik khususnya di lingkungan BKD Provinsi Riau dapat terus ditingkatkan dan dievaluasi secara berkelanjutan.

Pekanbaru, 29 Januari 2026
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU,



BUDI FAKHRI, S.Psi, MM
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 198004252005011007

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Provinsi Riau, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah pada bidang kepegawaian. Dalam rangka melaksanakan tugas pokok, fungsi dan wewenang Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau, memberikan pelayanan berupa urusan kepegawaian kepada Aparatur Sipil Negara (ASN).

Selain itu, untuk mendukung visi dan misi Gubernur Riau, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau memiliki tujuan mewujudkan Profesionalisme ASN dengan salah satu sasarnya yaitu meningkatkan manajemen pelayanan ASN. Adapun indikator kinerja dari sasaran tersebut diukur dengan Indeks Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian yang dapat diperoleh dengan melakukan *survei kepuasan pelayanan* secara berkala berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian juga halnya dalam pemberian pelayanan publik kepada ASN, BKD Provinsi Riau selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan kepada ASN selaku pengguna jasa pelayanan. Salah satu upaya yang dilakukan BKD Provinsi Riau adalah dengan melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi tersebut dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas pelayanan kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau melalui Survei kepuasan pelayanan administrasi kepegawaian dengan indikator kinerja berupa Indeks kepuasan pelayanan kepegawaian.

B. Tujuan Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas pelayanan kepegawaian Badan Kepegawian Daerah Provinsi Riau. Selain itu maksud dari kegiatan Survei Kepuasan pelayanan adalah untuk:

1. Mengetahui nilai rata-rata Indeks Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian Badan Kepegawian Daerah Provinsi Riau.
2. Mengetahui Indeks Pelayanan Administrasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.
3. Mengetahui mutu pelayanan administrasi kepegawaian Badan Kepegawian Daerah Provinsi Riau.
4. Mengetahui kinerja pelayanan administrasi kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. ProdukSpesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat didefinisikan sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei ini menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun unsur-unsur kepuasan adalah sebagai berikut:

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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya
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.
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, 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).

B. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketuainya 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. Diketuainya 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.

C. Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan Survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada

aparatur penyelenggara pelayanan publik.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB III

METODE SURVEI

A. Jenis Pendekatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau mempergunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam Survei ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) Provinsi Riau tahun 2025 yang berjumlah 30.133 orang ASN.

2. Sampel

- a. Penentuan besar sampel Penentuan besaran sampel atau dalam Survei ini disebut responden menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa dengan jumlah populasi sebesar 30.133, maka diperlukan sampel minimal sebanyak 380 responden.
- b. Teknik Sampling Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan pengambilan sampel secara *accidental* dengan mengambil responden yang kebetulan datang ke kantor BKD Provinsi Riau untuk mengurus administrasi kepegawaian, kemudian dijadikan sampel sampai jumlah sampel terpenuhi.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei kepuasan pelayanan

administrasi kepegawaian dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N = \text{Bobot Nilai Per Unsur}$, maka:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

$$SKM = \frac{\text{Total dari persepsi}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

2. Interpretasi data

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan
 Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	2	3	4	5
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data Hasil Survei

Pengolahan data Survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan *computer data entry* dan penghitungan Indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.
2. Pengolahan secara manual
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsure

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

E. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks kepuasan pelayanan administrasi kepegawaian dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks kepuasan pelayanan administrasi kepegawaian, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai Indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.2

Indeks Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM
1	2	3
1.	Persyaratan	A
2.	Prosedur	B
3.	Waktu Pelayanan	C

4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}.$$

Dengan demikian, nilai Indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai DasarX x 25 = y
 - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 3.1, Mutu pelayanan)
 - c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 3.1).
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal
- Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
 - c. Pengolahan data Indeks, 6 (enam) hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

D. Tim Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Pepegawaian

Dalam rangka pelaksanaan Survei kepuasan pelayanan kepegawaian, maka dibentuk tim penyusun Survei kepuasan pelayanan administrasi kepegawaian sebagai berikut:

Tabel 3.3

Tim Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian
Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau Tahun 2025

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS
1.	Sekretaris Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau	Pengarah	1. Membangun koordinasi fasilitasi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau; 2. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.
2.	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	Ketua Pelaksana	1. Membuat rencana kerja; 2. Mengkoordinasikan tugas kepada anggota; 3. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 4. Menyampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	YAHILI ROHMAN, S.AP	Anggota Pelaksana	1. Menentukan besaran jumlah penarikan sampel pengumpulan data; 2. Menentukan responden; 3. Mengolah hasil Survei Kepuasan

			Masyarakat; 4. Melakukan pengujian kualitas data; 5. Melakukan diskusi dan menyusun hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat; 6. Menyajikan dan melaporkan hasil Survei. 7. Membantu ketua dalam melaksanakan administrasi pelaksanaan tugas; 8. Menyelenggarakan diskusi atau rapat Survei Kepuasan Masyarakat; 9. Mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.
--	--	--	---

E. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei dilakukan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau pada bulan Januari s/d Desember tahun 2025.

BAB IV

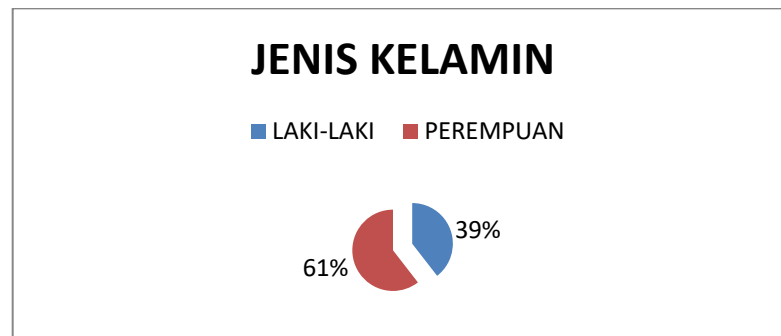
HASIL SURVEI

A. Hasil Analisis Data Responden

1. Jenis kelamin

Gambar 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025



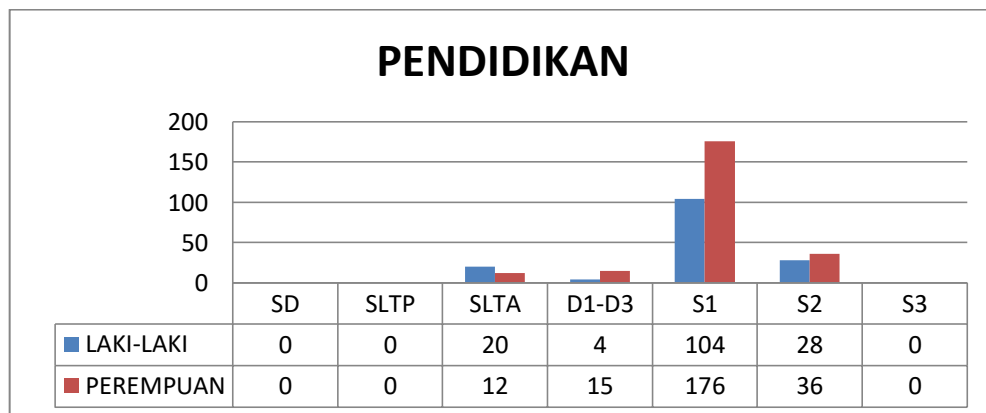
Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan hasil analisa data pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa, dari 395 responden yang melakukan urusan kepegawaian sebanyak 239 (61%) berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 156 (39%) laki-laki.

2. Pendidikan

Gambar 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan



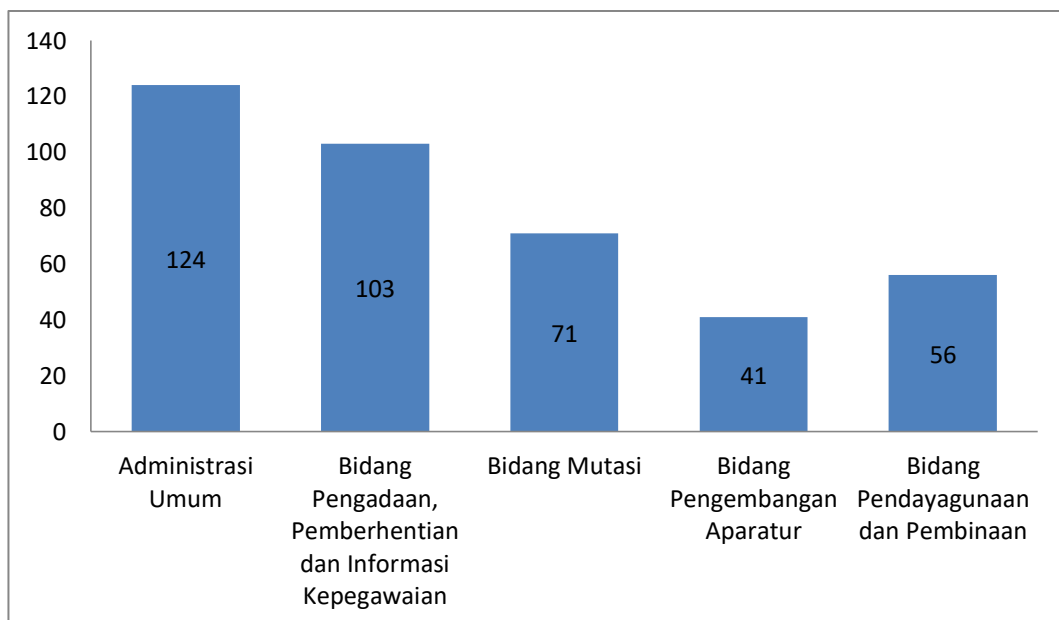
Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan hasil analisa data pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa, dari 395 responden yang melakukan urusan kepegawaian sebagian besar atau sebanyak 280 (70,89%) berpendidikan S1, 64 (16,20%) berpendidikan S2, 19 (4,81%) berpendidikan D1-D3, dan lainnya sebanyak 32 (8,10%) berpendidikan SLTA.

3. Jenis Pelayanan

Tabel 4.1

Distibusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

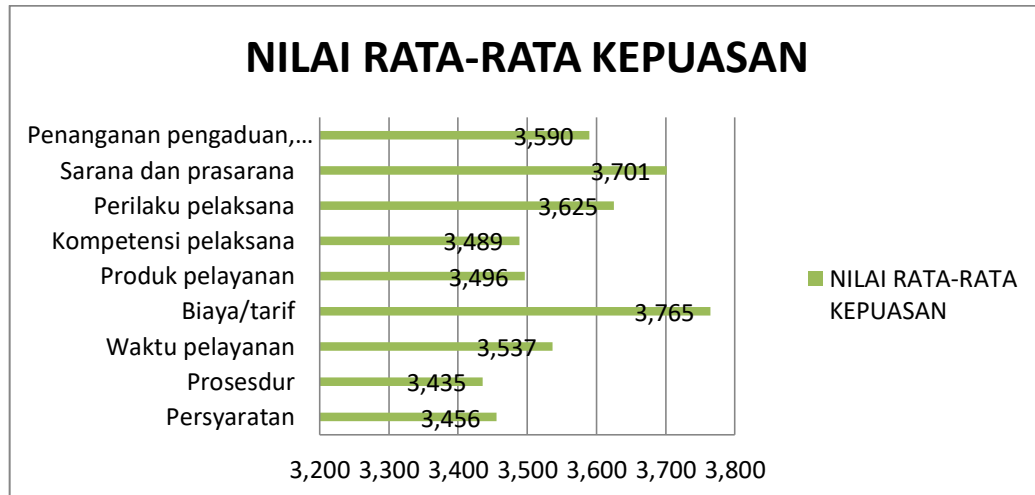
Berdasarkan hasil analisa data pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa, dari 395 responden sebagian besar yaitu sebanyak 124 (31,39%) melakukan urusan administrasi umum, urusan Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian sebanyak 103 (26,08%) dan urusan Bidang Mutasi 71 (17,97%), Bidang Pengembangan Aparatur sebanyak 41 (10,38%) dan lainnya sebanyak 56 (14,18%) melakukan urusan kepegawaian jenis pelayanan Bidang Pendayagunaan dan Pembinaan.

B. Hasil Perhitungan

1. Nilai Rata-rata Kepuasan Pelayanan

Gambar 4.3

Nilai Rata-rata Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian



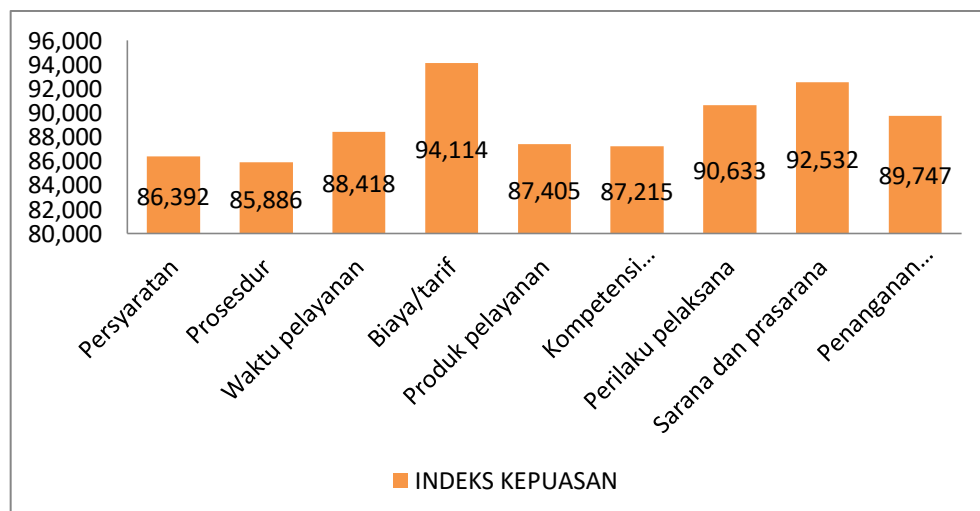
Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat diperoleh informasi bahwa, dari 9 unsur pelayanan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan nilai 3,765 dan nilai rata-rata terendah adalah unsur prosedur sebesar 3,435.

2. Indeks Kepuasan Pelayanan Kepegawaian

Gambar 4.4

Indeks Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian



Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan gambar 4.4 diatas dapat diketahui bahwa, Indeks kepuasan pelayanan kepegawaian diperoleh Indeks kepuasan tertinggi adalah unsur biaya/tarif yaitu dengan Indeks 94,144 dan terendah adalah unsur Prosedur dengan Indeks 85,886.

3. Mutu Pelayanan Kepegawaian

Tabel 4.2
Mutu Pelayanan Administrasi Kepegawaian

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,456	B
2.	Prosedur	3,435	B
3.	Waktu pelayanan	3,537	A
4.	Biaya/tarif	3,765	A
5.	Produk pelayanan	3,496	B
6.	Kompetensi pelaksana	3,489	B
7.	Perilaku pelaksana	3,625	A
8.	Sarana dan prasarana	3,701	A
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,590	A
Indek Kepuasan Pelayanan		88,84	A

Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diperoleh informasi bahwa, dari 9 unsur pelayanan sebagian besar yaitu sebanyak 5 unsur pelayanan diperoleh mutu pelayananya A dan 4 unsur diperoleh mutu pelayanan B.

4. Kinerja Pelayanan

Tabel 4.3
Pelayanan Administrasi Kepegawaian
BKD Provinsi Riau Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3
1.	Persyaratan	(Baik)
2.	Prosedur	(Baik)
3.	Waktu Pelayanan	(Sangat Baik)
4.	Biaya/Tarif	(Sangat Baik)
5.	Produk Pelayanan	(Baik)
6.	Kompetensi Pelaksana	(Baik)
7.	Perilaku Pelaksana	(Sangat Baik)
8.	Sarana dan Prasarana	(Sangat Baik)
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(Sangat Baik)

Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diperoleh informasi bahwa, 5 unsur pelayanan yaitu Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan unsur kinerjanya sangat baik dan 4 unsur pelayanan lainnya yaitu Persyaratan, Prosedur, Produk Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana memiliki unsur kinerja baik.

5. Indeks Kepuasan Pelayanan Kepegawaian

Tabel 4.4

Indeks Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian
BKD Provinsi Riau Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	INDEKS KEPUASAN PELAYANAN
1	2	3
1.	Persyaratan	86,39
2.	Prosedur	85,89
3.	Waktu pelayanan	88,42
4.	Biaya/tarif	94,11
5.	Produk pelayanan	87,41
6.	Kompetensi pelaksana	87,22
7.	Perilaku pelaksana	90,63
8.	Sarana dan prasarana	92,53
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	89,75
Indek Kepuasan Pelayanan Kepegawaian		89,148 Sangat Baik

Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diperoleh informasi bahwa, dari 9 unsur pelayanan secara keseluruhan diperoleh Indeks kepuasan pelayanan sebesar **89,148** dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**.

C. Deskripsi Hasil Analisis

1. Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei pelayanan kepegawaian menunjukkan bahwa, prosedur memperoleh nilai rata-rata paling rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan adanya kendala dalam memahami maupun menjalani prosedur pelayanan kepegawaian yang berlaku, baik dari sisi alur pelayanan, persyaratan administrasi, maupun tahapan proses yang harus dilalui.

2. Indeks Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei pelayanan kepegawaian menunjukkan bahwa, unsur prosedur pelayanan tercatat sebagai unsur dengan nilai indeks terendah dalam keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan kepegawaian. Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek kesederhanaan, kejelasan informasi, maupun kepastian proses pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur pelayanan yang berlaku, termasuk peninjauan kembali standar operasional prosedur (SOP), penyederhanaan tahapan pelayanan, serta peningkatan sosialisasi informasi pelayanan kepada masyarakat. Upaya perbaikan pada unsur prosedur diharapkan dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan Indeks Kepuasan Pelayanan secara keseluruhan.

3. Mutu Pelayanan Kepegawaian

Berdasarkan hasil Survei pelayanan kepegawaian menunjukkan bahwa, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau mutu pelayanan Sangat Baik (kategori A). Mutu pelayanan yang Baik dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan ASN dalam pengurusan administrasi kepegawaian.

4. Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei pelayanan administrasi kepegawaian menunjukkan bahwa, kinerja pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau kepada ASN kinerjanya Sangat Baik. Baiknya kinerja

pelayan terjadi karena pemberian pelayanan prima kepada ASN yang melakukan pengurusan administrasi kepegawaian.

5. Indeks Kepuasan Pelayanan administrasi Kepegawaian

Berdasarkan hasil Survei pelayanan administrasi kepegawaian menunjukkan bahwa, nilai Indeks pelayanan sebesar **89,148** dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan administrasi kepegawaian yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sudah **Sangat Baik**. Diharapkan pelayanan dapat memenuhi harapan ASN yang menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei, maka dengan ini menyimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata kepuasan pelayanan paling rendah adalah unsur **Prosedur** dengan nilai rata-rata 85,886.
2. Nilai Indeks Unsur pelayanan paling rendah adalah unsur **Prosedur** dengan Indeks 3,435.
3. Mutu pelayanan administrasi kepegawaian BKD Provinsi Riau **Sangat Baik** (kategori A).
4. Kinerja pelayanan administrasi kepegawaian BKD Provinsi Riau **Sangat Baik**.
5. Indeks kepuasan pelayanan administrasi kepegawaian BKD Provinsi Riau dengan nilai **89,148**, dan mutu pelayanan **Sangat Baik**.

B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian diharapkan dapat melakukan perubahan sesuai rencana tindak lanjut berdasarkan skala prioritas berdasarkan unsur yang masih butuh perbaikan dan peningkatan, terdapat 5 unsur pelayanan yaitu Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan unsur kinerjanya sudah sangat baik dan 4 unsur pelayanan lainnya yang menjadi pokok perhatian memiliki unsur kinerja baik yaitu Persyaratan, Prosedur, Produk pelayanan, dan Kompetensi pelaksana.

Adapun Rencana Tindak Lanjut yang akan dilaksanakan guna meningkatkan prioritas unsur yaitu seperti tertera pada tabel dibawah :

Tabel 5.1

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan Administrasi Kepegawaian
BKD Provinsi Riau

No.	Prioritas Unsur	IKM	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	86,392	1. Melakukan peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan agar lebih ringkas, relevan, dan tidak tumpang tindih 2. Meningkatkan publikasi persyaratan pelayanan melalui media informasi, baik secara langsung (banner, brosur, papan informasi) maupun digital (website dan media sosial resmi)	Seluruh Bidang Pelayanan
2.	Prosedur	85,886	1. Menyusun dan memperbarui Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang lebih sederhana, sistematis, dan mudah diakses 2. Menyajikan alur prosedur pelayanan dalam bentuk visual (flowchart) untuk memudahkan pemahaman masyarakat	Seluruh Bidang Pelayanan

No.	Prioritas Unsur	IKM	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
3.	Produk pelayanan	87,405	1. Menetapkan standar kualitas produk pelayanan yang terukur dan konsisten 2. Meningkatkan pengendalian mutu hasil pelayanan agar produk pelayanan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan pengguna layanan	Seluruh Bidang Pelayanan
4.	Kompetensi pelaksana	87,215	1. Meningkatkan pemahaman pelaksana terhadap regulasi dan kebijakan terbaru di bidang kepegawaian	Seluruh Bidang Pelayanan

Sumber data : BKD Provinsi Riau 2025

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARKAT BERDASARKAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU
TRIWULAN IV TAHUN 2025

NO RESP	NAMA	USIA	JENIS KELAMI N	PENDIDI KAN	JENIS PELAYA ANAN	UNSUR PELAYANAN										KETERANGAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	E2		
1			2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Juma' Adi, S.Pd	41	L	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4		
2	Syafdanel Putra, S.Pd, M.M	51	L	6	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
3	Daryanti,	57	P	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
4	Sri Evidila Roza, S.Kep	54	P	5	1	4	2	3	4	3	4	3	3	4		
5	Fikhi Sahreza, S.STP	31	L	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
6	Kadri	42	L	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
7	Romi	30	L	5	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
8	Lenny Nurhayati Sihombing, SP	55	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
9	U'Ud Khusnul Khamidah, SP	44	P	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
10	Riko Fatrinando,	40	L	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
11	Ninik Sulastri, S.Pd	45	P	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
12	Muhammad Rais, S.I.Kom	36	L	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
13	Roni Sarwani, M.Pd, S.Pd	44	L	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
14	Nurdin, S.Ag	56	L	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
15	Mai Asnita, S.Pd	51	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
16	Yenni Amelia Amir, S.Pd	43	P	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
17	Abdur Rahim, S.Ag	51	L	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
18	Hefni Mariati, S AG	54	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
19	Mutia sari	32	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
20	Sumarto	48	L	5	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
21	Azi Sugiantara	24	L	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
22	Ahmad bin Samin	43	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	Nina Susila Yenti, SS	53	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
24	Monang Sidabutar, S.Pd	46	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	Andi Nurmiah, S.Pd	40	P	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
26	Surya Atmaja, SE	50	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	Agus Rahman, S.Pd	56	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	Ricki Aprialdi, S.Pd	43	L	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
29	Yulrafitra, SP	49	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	Syaibatul Islamiah, S.Ag, M.Pd.I	52	P	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	Erni Sihombing, S.Pd	53	P	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
32	Kurnia, S.P	43	L	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
33	Fari Harti, S.Pd	51	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
34	Haromaini, ST	36	L	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
35	Gusnida, S.Pt	49	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	Imas Mulyati, S.Sos., M.Pd	44	P	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
37	Syaukani, S.Hut, M.Si	49	L	6	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
38	Anwar Syahdat,	43	L	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
39	Ernawati, S.Pd	51	P	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
40	Noti Arisda, S.Sn	50	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	Dian Lovitawaty, A MD	45	P	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
42	Riswenti, S.Pd, M.Si	41	P	6	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4		
43	Epi Adi Saputra, SP	42	L	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
44	Syafriansi, S.Pd	41	P	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
45	Yulita Rona Candra, ST	46	P	5	1	4	2	3	4	3	4	4	4	4		
46	Erni Yanti, SP, M.Si	51	P	6	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
47	Siti Hamisah, SE	43	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
48	Erna Herawati, S.A.P	48	P	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
49	Lestari Indrayani, SP	49	P	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
50	Elmida,	58	P	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
51	Fita Heradona, SE	49	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
52	Lia Novitri, SKM, M.K.M	45	P	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
53	Nofridanti, S.Sos	48	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	Sigit Rahmono,	42	L	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
55	Harry panche	44	L	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
56	Nazri, S.Pd, M.Pd	53	L	6	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
57	Wahyuliyanti, S.Si	42	P	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
58	Naviri Shanti, S.Si	51	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
59	Syafrizal Ramlil,	57	L	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
60	Sri Wahyuni, S.Pd	40	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
61	Eldawati, SP	51	P	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
62	Zawil Husna Agsa, M.Pd	43	L	6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
63	Muwarni, S.Pd.I	46	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
64	Lisa Oktavia, S.Si	40	P	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
65	Hasanah, S.Ag	49	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
66	Yessy Gusmita, S.Pd	47	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
67	Samsudin, S.Ag	51	L	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
68	NOLI SUGIHARTO	37	L	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
69	Tengku muhammad nasir	45	L	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
70	Antoni Shidarta	32	L	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
71	Dani rahmadi	42	L	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
72	Masdelima Syari, S.Si	43	P	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
73	Sopiar, S.Pd, M. Ed	52	L	6	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
74	Desi Ratnasari, S.Pd	38	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
75	Merina Yeviliona, S.Pd	34	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
76	Heppi Dian Br Purbas, S.Pd	46	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
77	Reni Kartika Sari, M.Pd	46	P	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
78	Refna Rita, S.Pd.I	45	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	Ismada, M.Pd	45	L	6	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
80	Asmawati, S.Sos	48	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
81	Very Yanthy Andhina, S.ST	39	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	Watini, S.Pd	50	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	Denis Alfa, S. Pd., M.Pd	54	L	6	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
84	Desi, S.Pd	53	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
85	Nurliati, SKM	46	P	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
86	Irmansyah,	56	L	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
87	Intan Masriani, S.Pd	57	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
88	Elvrida M. Siahnaan, S.Pd	54	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
89	Romaliawati, S.Pd	51	P	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
90	Bambang Surianto,	53	L	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1		
91	Yusri Kasmita, S.Pd	44	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
92	Hayatun Ridha, S.TP	49	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
93	Teddy Kurniawan, S.STP, M.Si	40	L	6	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
94	Armawanti, S.Pd	48	P	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
95	Mohd. Ari Dwi Wahyudi, ST	47	L	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
96	Hefni	50	L	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
97	Herdati Nasir, S.Pd	48	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
98	Gunawan Broto Sasmito, S.Pi	43	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
99	Alseva Maiyetri, S.Pd	48	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
100	Ceindra Artaty,	56	P	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4		

101	Rama Sahputra,	43	L	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
102	Anuwawi, S.Ag	51	L	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	Ayunda Desriwanti, S.Pd	37	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	Rachmad Mulyadi, SE	44	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Kesuma Hastuti, S.Pd, M.M	54	P	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	Fernanda Theodora, S.STP, M.Si	36	L	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	Asmida, S.Si	52	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	Asti Martini,	56	P	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
109	Chandraskar Tjahyaning Tyas,	59	L	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	
110	Lamda Octa Mulia, S.Kep	34	L	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
111	Ria Melina, SP	39	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	Nadini Putri Panggabean, A.Md, Far	29	P	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	Jhon Simon Rudy Simangunsong, S.Pd	55	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	Arman, S.Pd	44	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
115	Andriyana, S.Tr.Keb	39	P	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
116	Nuraini, S.Si	41	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
117	Sihol Hasudungan Simarmata, ST	49	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	Fitriwati, S.Kom	51	P	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
119	Siti Maryam, SP	38	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
120	Iriyanto, S.Pd	56	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	Anita, S.Pd	56	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
122	Febrizal, S.Si	46	L	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
123	Zuryati Kandar, S.Pd	53	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
124	Aminatuzzuhriyah, S.Pd	40	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
125	Yulizana, SE	49	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
126	Rafi Zain Yusuf, S.Pd	31	L	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	
127	Syafrudin, S.Pd.I	34	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
128	Yeni Sukrawati, S.Pd	39	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	Deni Diana, S.Sos, M.Pd	42	P	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
130	Benita Yosyarani, S.Pd	46	P	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
131	Dedi Yasmono, SP, M.Si	53	L	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
132	Khairudin, SE, M.Si	54	L	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	Basri, SKM, M.KL	46	L	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	Jeni Welasari, S.Pd	36	P	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
135	Ranti Saputri, S.Pd	30	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	Firdaus, S.Pd	49	L	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
137	Sri Widya Astuti, S.Si	45	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
138	Tri Abdi Manja Setio, S.Pd	32	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	Abdul Fattah,	42	L	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
140	Bertaulina Purba, S.Pd	46	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	Addinul Adli, M.Pd	49	L	6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
142	Beta Soneka,	59	P	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	Afrilla Eka Sari, SE	48	P	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
144	Susriani, M.Pd	55	P	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	Lusiana Yuniarti, S.H, M.Si	54	P	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
146	Rayendra, S.Pd	54	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
147	Rika Mesdia, SP	44	P	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
148	Herizal, S.Pd	45	L	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
149	Ermaria, S.Pd	55	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
150	Suharneng, S.Pd	41	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
151	Mursyidah, S.Pd.I	45	P	5	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
152	Arif Hidayat, S.P, M.Si	58	L	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
153	Lenitri Yunelda, S.Pd	42	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	Hertati, S.S	47	P	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
155	Eva Yusnami Selian, S.Si	40	P	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
156	Dessy, S.Pd, M.Si	53	P	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
157	Andilala, S.Pd	47	L	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
158	Desi Wulandari, S.Kep	34	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
159	Lizana Maryanti, S.Pd	49	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	Muhammad Hendrayunal, S.Pd.I, M.Si	44	L	6	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
161	Suci Asthari, A.Md.Kep	35	P	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	Nia Ayu Lestari, A.Md.Kep	31	P	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
163	Sri Rahayu, S.Pd	41	P	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
164	Lenggo Geni, Ners	37	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
165	Mesran, S.Pd	51	L	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
166	Susiyanto Bagus Irawan	38	L	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
167	Siti Nurgoyimah, S.Pd.I	46	P	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
168	Raja nila kusirini	54	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
169	M. Fajar Siddiq	48	L	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	Zarfiardy Aksa Fauzi, Sp.P(K)	59	L	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
171	Ermita, S.Pd	53	P	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	Betty Ariani, SE	49	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	Noer Sunyi Larasati Lenang Nate, S.Pd	38	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
174	Ellys Frida Simamora, S.Pd	57	P	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	Tiurma Panjaitan, S.Pd	45	P	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
176	Pebri Martina, M.Pd	52	P	6	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
177	Julitawati, S.Pd	46	P	5	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
178	Suwito Slamet, SP	40	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
179	Marlina Uli Tobing, S.Si	44	P	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
180	Revi Sazrita, S.Pd	41	P	5	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
181	Istiwahah Perdana Putri, S.E., Ak, M.M.	38	P	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
182	Risman,	45	L	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
183	Zulkarnaini, S.Pd	53	L	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	Yanse Vitalia, A.Md.Pk	41	P	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
185	Yusmaidi, S.S	59	L	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	Eppy Tetty Sitorus, M.Pd	54	P	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	Rusda Wahida Hsb, S.Pd.I	44	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
188	Nurlaila, S.Pd, M.M	45	P	6	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
189	Yati Gusneli, S.Pd	48	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	Ananda febiani aulia	41	P	6	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
191	Endang Oktiani	37	P	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	RITTY DWILA NINGSIH	32	P	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
193	Sri Murtini, A.Md	42	P	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	Masyitah B, S.Tr.Keb	47	P	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
195	HENDRI JOPRISON	42	L	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	DENI SAPUTRA	39	L	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
197	Lina Marliati, SE	48	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
198	Erlina, S.Pd	54	P	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	Yudi afrizal	38	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
200	Sri Yanti, S.Pd	53	P	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
201	Nasrul Amri Batubara, S Pd, M.Pd	54	L	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	
202	Seri Novita Dewi, AMK	47	P	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
203	Mahdalena, M.Pd	45	P	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	Ramadanu Intan Perkasa, S.STP	33	L	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
205	Erma Juita, S.Pd	53	P	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
206	Elen Vaulina Simamora, M.Eng	50	P	6	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
207	Susiyanto Bagus Irawan	39	L	5	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	
208	Delmalena, S.Pd	51	P	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	

209	Rahmi Dewi, M.Pd	43	P	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	Nurhasnah, S.Pd	50	P	5	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
211	Raja Amide, S.Pd	50	L	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	Desi Azwir, S.Ag	49	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
213	zara	17	P	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	Titi Nova, S.Pi	54	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
215	Afrianti, S.Pd	49	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
216	Khairu	25	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	Rahmad	42	L	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
218	Delima Sabatiny, SP	32	P	5	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
219	Lily Wendri, S.Pd	39	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	RITTY DWILA NINGSIH	30	P	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
221	Ricky Santoso	41	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	Supardi,	42	L	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	Salmi Syam, M.Si	50	P	6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
224	Erna Yarnis, S.Pd	53	P	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
225	Rohenti Hotnida Situmorang, AM.Keb	42	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	Lies Mutiawinda Yanti, S.Pi	42	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
227	Sri Artuti, S.Kep	45	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	Nurtia Sari, S.Pd	35	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
229	Ria Anggella Kasenda, S.STP	31	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	Rahmat Hady, S.Pd	34	L	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	1	
231	Hikmatul Wafiroh,	44	P	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	Moch Muslim, S.Pd	56	L	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
233	Tia Rasta Karina. G, A.Md.Kes	27	P	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	Salman Yasir, S.P.	40	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
235	Adek Riani, S.Ag	50	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
236	Novita Arianti, S.Pd	52	P	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	Refnayenti, S.Pd	55	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
238	HENDRI JOPRISON	42	L	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	Dahlan Purba, AMK	47	L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
240	Ade Kurniawan, SE	44	L	5	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	
241	Desvi Novia, S.Pd	44	P	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
242	Mimi Fitra Wati, S.Pd	50	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	Rustam Effendi,	56	L	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
244	Mazlina Febriani, S. Sos	45	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
245	Elta Yuda, S.Farm, Apt	40	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	Bustanudin, S.Pd	55	L	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
247	1. Hj. Sumiartini 2. Sri Mulyeni 3. Sigit Ari Ar	52	P	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
248	Irma Devita, SP	40	P	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
249	Nurfadhillah, AMK	38	P	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
250	Tribuana Tungga Dewi, SP, M.Si	54	P	6	5	4	4	4	4	4	3	4	4	1	
251	Yessi Andriani, SE.	50	P	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
252	Vupung Ramadhona, S.Kep	40	L	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
253	Aditiyawardman, S.Pd	57	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	Reni Marsita, S.Pd	46	P	5	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
255	Syed Ibrahim, SE, M.Si	57	L	6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
256	Beni Iswadi	46	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
257	Roslina Harahap, M.Pd	58	P	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	Heri Heriyawan, S.Pd	54	L	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
259	Nenny Indrawaty, S.Pi, M.Si	49	P	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	Fauziah, S.Pd	57	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	Letty Lastari, S.Kes (Ft)., SKM	49	P	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
262	Sumarmi,	58	P	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
263	Rosmawar Nasution, S.Pd	53	P	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	Mesra Noves, MH	55	P	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	Efrinaldi, SP	53	L	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
266	Minwan Priyono, ST.MT	54	L	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
267	Sarvina Yunus, S.Pd	50	P	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
268	Inmas Syahputra, SKM	47	L	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
269	Sri Ramadani, A.Md.FT	41	P	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
270	Herliwati, S.E	48	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
271	Niska Frida M S	39	P	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
272	Eka Rahmadianingsih, S.ST	30	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
273	Mayusrasri, SP	55	P	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
274	Muchammad Noor Ali Burhani, Amd.OP	33	L	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	Zainal Arif, SE	51	L	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	Riawan Andika Putra, S.Kom	32	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	Fitriana Nur Hidayati, A.Md.Kes	28	P	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
278	Syofiyen Saori, S.Sos	51	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	Zhafira Nabila Dwi Cikadiwa, S.Tr.Kes	28	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	Yuliarni, S.Sos, M.Si	53	P	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
281	Ceny Agesta	23	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	Fauzi	43	L	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
283	Ika Nursolikah, A.Md	32	P	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
284	Elly maysuri nasution	44	P	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
285	H. Misno, ivan setiawan zulaika	52	L	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
286	M. ARIF KURNIAWAN	40	L	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
287	Zismal tetty m	60	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	Riva	32	P	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
289	Abdus Salim Wibowo,	58	L	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	Syahrii,	59	L	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	Rosmawarni, S.Pd	60	P	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
292	Devi Surindra, S.Pd	44	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	Supandri	34	L	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
294	Nur Afni, ST., M.T.	42	P	6	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
295	Kuko Santoro, SH	52	L	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
296	Yusuf	34	L	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
297	Putri	30	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	Leo	36	L	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
299	Sawal	27	L	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
300	Ade gesti	32	P	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
301	Irwan syah putra	39	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	Putra	46	L	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
303	Rio novta reza	30	L	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
304	Dahwati	50	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	Idris	38	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
306	Lastri	43	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	Rahmia Mulya Fitri	28	P	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
308	Novri	40	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	Yuni purwaninhsih	52	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	Efri,	40	L	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
311	Herny Engeline, S.Kep	48	P	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	Kuroko	22	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	Meutia Laila Rahmadhani, S.Psi, M.Si	38	P	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
314	Almira Sari, S.Pd	32	P	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
315	Afrida, S.Pd	54	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	Asnaridawati Sy, M.Pd	49	P	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	

317	Wahyu	36	L	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
318	Rizki	33	L	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	Devi	37	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	Deni	40	L	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
321	Erny	57	P	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
322	yusneli	55	P	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	Susi Mariesta, S.Pd	48	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
324	Fiska Anggraini,	42	P	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	Zuhrita Aryani, S.Pd	49	P	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
326	Rismayani, S.Pd, M.M	43	P	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	Afrina Oktavia, SP	46	P	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
328	Lesti Sari Lestari, S.Pd	40	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
329	Lusiana Purba, S.Pd	40	P	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
330	Nur Azlina Oktavianti, S.Pd	31	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	Delsi Mitra, S.Pd	40	P	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
332	Gunawan, ST., M.M.	43	L	6	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
333	Susi Afrianti, S.Si	47	P	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
334	Ismail Jabar, S.Pd, M.M	49	L	6	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
335	Lusiana	32	P	5	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
336	Dirokfian	61	P	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
337	Yusmarni	40	P	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
338	Agustina	41	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	Hilman, S.Pd.I	49	L	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
340	Toim	37	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	syahril	38	L	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
342	Rahmat Hidayat	39	L	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
343	Indah Lestari	35	P	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
344	Janitra Giovanni	27	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	SARSENI, S. Pd, M.I.P	52	P	6	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
346	Herawati, S.Si	48	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	Fitroh Tusela Ramsilas, M.Pd	44	P	6	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
348	Putri	44	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	Riki	42	P	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
350	Fitriani, S.Pd	49	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
351	Nurdaona, SE	52	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	Budiman, A.Md	45	L	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
353	Supriani	41	P	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	Suwondo, ST	46	L	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
355	Nurhasanah, S.Pd	50	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
356	Yuliana, S.Ag	55	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
357	ahmad	38	L	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
358	roza	49	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	Familus, M.Pd	48	L	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	Salmi	45	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	Budi	45	L	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	Yusril	40	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
363	Putri	38	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
364	Antonia	44	L	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
365	Suranti	57	P	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	Eka Mai putra	40	L	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
367	Kusnadi	51	L	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
368	JULIYARDI	41	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	Helmi febriyanti, SE	43	P	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
370	Medriani Eka Putri, SE	31	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	Fera Lidia Rusvita	39	P	6	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
372	Rosita	52	P	6	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
373	Delina	37	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	Slamet	51	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	Rianto	38	L	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
376	1. Sri Fitri Wiryanti, S.Pi, 2. Dewi Sartika Br	46	P	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	Mariana	40	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
378	P. Tulus Smith	42	L	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
379	Widya	40	P	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	Rini	46	L	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
381	annas	32	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	ratna	33	P	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
383	Sunarto	45	L	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
384	Arman	58	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

385	Destaharianto.S.Sos	53	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	Andi Zulfitri	48	L	6	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
387	OKSTARIA DWI GUSTIN, S.IP., M.Si	37	P	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	Feri Kurniawan,S.sos. M.si	44	L	6	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
389	Ririn yulastiti	38	P	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
390	Yeyendriani	38	P	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
391	Nur Khasanah	38	P	6	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
392	Inpriliani	37	P	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	Budi	40	L	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
394	Yuda pratama	24	L	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	syafriadi	44	L	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai/ Unsur						1365	1357	1397	1487	1381	1378	1432	1462	1418
NRR / Unsur						3,4557	3,4354	3,5367	3,7646	3,4962	3,4886	3,6253	3,7013	3,5899
						86,392	85,886	88,418	94,114	87,405	87,215	90,633	92,532	89,747
NRR Tertb/ Unsur						0,384	0,3817	0,39	0,4183	0,3885	0,3876	0,4028	0,4112	0,3989
														*)
														3,57
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)														**) 89,148 (Sangat Baik)

KETERANGAN

U1-E2

NRR

IKM

_)

_)

NRR / Unsur

NRR Tertimbang

=

=

=

=

=

=

=

Unsur-unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata

Indek Kepuasan Masyarakat

Jumlah NRR IKM Tertimbang

Jumlah NRR Tertimbang X 25

Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR per Unsur x 0,111 per unsur

KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	NILAI UNSUR SKM	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,456	86,392	B	(Baik)
U2	Prosedur	3,435	85,886	B	(Baik)
U3	Waktu pelayanan	3,537	88,418	A	(Sangat Baik)
U4	Biaya/tarif	3,765	94,114	A	(Sangat Baik)
U5	Produk pelayanan	3,496	87,405	B	(Baik)
U6	Kompetensi pelaksana	3,489	87,215	B	(Baik)
U7	Perilaku pelaksana	3,625	90,633	A	(Sangat Baik)
U8	Sarana dan prasarana	3,701	92,532	A	(Sangat Baik)
E2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,590	89,747	A	(Sangat Baik)

MUTU PELAYANAN

A

B

C

D

(Sangat baik)

(Baik)

(Kurang baik)

(Tidak baik)

= 88,31 - 100,00

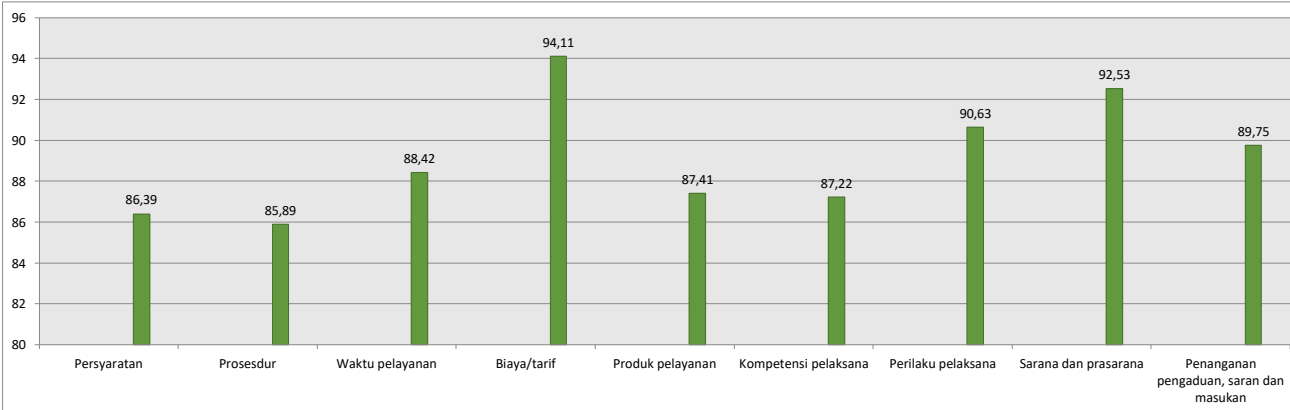
= 76,61 - 88,30

= 65,00 - 76,60

= 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	NILAI UNSUR SKM	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,456	86,392	B	(Baik)
U2	Prosedur	3,435	85,886	B	(Baik)
U3	Waktu pelayanan	3,537	88,418	A	(Sangat Baik)
U4	Biaya/tarif	3,765	94,114	A	(Sangat Baik)
U5	Produk pelayanan	3,496	87,405	B	(Baik)
U6	Kompetensi pelaksana	3,489	87,215	B	(Baik)
U7	Perilaku pelaksana	3,625	90,633	A	(Sangat Baik)
U8	Sarana dan prasarana	3,701	92,532	A	(Sangat Baik)
E2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,590	89,747	A	(Sangat Baik)

No	UNSUR PELAYANAN	
1	Persyaratan	86,39
2	Prosedur	85,89
3	Waktu pelayanan	88,42
4	Biaya/tarif	94,11
5	Produk pelayanan	87,41
6	Kompetensi pelaksana	87,22
7	Perilaku pelaksana	90,63
8	Sarana dan prasarana	92,53
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	89,75





PEMERINTAH PROVINSI RIAU BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

Jln. Cut Nyak Dien No. 01 - Pekanbaru, Kode Pos 28126
Telepon (0761) 33073 (Hunting), Fax. (0761) 21172, 28971
E-mail : bkd@riau.go.id Website : bkd.riau.go.id

KEPUTUSAN GUBERNUR RIAU

NOMOR: 100/BKD/1.3/I/2024/2711

TENTANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU

GUBERNUR RIAU,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan survei kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau tentang survei kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

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 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU.
- Pertama : Dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan pengukuran secara komprehensif yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.
- Kedua : Survei Kepuasan Pelayanan yang dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diberikan langsung di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dan dilakukan secara berkala minimal 1 tahun sekali dengan menggunakan indikator dan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert* yaitu skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu jenis layanan publik.
- Ketiga : Untuk memperlancar proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua, ditetapkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :
I. Pengarah
II. Pelaksana yang terdiri dari :
a. Ketua
b. Anggota
- Keempat : Nama-nama yang tercantum dalam lampiran I Surat Keputusan ini dianggap mampu dan cakap untuk menjadi Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Kelima : Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, ditetapkan Pedoman Survei, Tahapan Penerapan Survei dan Koesioner yang berisi Indikator Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, III dan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau ini.

Keenam : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dipublikasikan melalui laman <https://bkd.riau.go.id/>.

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 26 Januari 2024

**a.n. GUBERNUR RIAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU,**



Dr. Ir. MAMUN MUROD, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 196606101992031008

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN GUBERNUR RIAU
NOMOR : 100/BKD/1.3/I/2024/**271**
TANGGAL : **26** Januari 2024

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU**

No.	Nama/Jabatan	Jabatan dalam Tim	Tugas
1.	Sekretaris Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau	Pengarah	1. Membangun koordinasi fasilitasi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau; 2. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.
2.	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	Ketua Pelaksana	1. Membuat rencana kerja; 2. Mengkoordinasikan tugas kepada anggota; 3. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat; 4. Menyampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	YAHDILI ROHMAN, S.A.P	Anggota Pelaaksana	1. Menentukan besaran jumlah penarikan sampel pengumpulan data; 2. Menentukan responden; 3. Mengolah hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4. Melakukan pengujian kualitas data; 5. Melakukan diskusi dan menyusun hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat; 6. Menyajikan dan melaporkan hasil. 7. Membantu ketua dalam melaksanakan administrasi pelaksanaan tugas; 8. Menyelenggarakan diskusi atau rapat Survei Kepuasan Masyarakat; 9. Mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Mempublikasikan hasil survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

a.n. GUBERNUR RIAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU,



Dr. Ir. MAMUN MUROD, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 196606101992031008

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN GUBERNUR RIAU
NOMOR : 100/BKD/1.3/I/2024/2711
TANGGAL : 26 Januari 2024

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

C. Sasaran

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.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini 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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau 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;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dilakukan secara periodik yaitu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), dan setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Metode ini dinyatakan di dalam laporan pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

Pelaksana survei adalah Tim yang ditunjuk oleh Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau yang melaksanakan survei secara mandiri dan melaksanakan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau melakukan survei dengan teknik survei menggunakan Kuesioner melalui pengisian sendiri yang diberikan kepada seluruh ASN yang memperoleh layanan dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau melaksanakan SKM secara swakelola, dan dibentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak 3 orang.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

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

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi pengumpulandata dilakukan di Ruang Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau Jl. Cut Nyak Dien, Pekanbaru;
- 2) Waktu Pengumpulan Data yaitu dilakukan pada saat jam layanan kantor atau pada saat penerima layanan menerima layanan langsung di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara, yaitu: dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

3. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Hasil survei kepuasan masyarakat diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, atau media jejaring sosial Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

9

=

0,11

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM =

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Total Unsur yang Terisi

x Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
- Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
 - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
 - c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal.
- Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
 - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala Ketua Pelaksana Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

- a. Operating Sistem (OS) DOS, atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
 - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
 6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
 7. Hasil SKM diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM										
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU							

BAB VIII

PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

a.n. GUBERNUR RIAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU,



Dr. Ir. MAMUN MUROD, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 196606101992031008

TAHAPAN PENERAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU

No.	TAHAPAN SURVEI	PELAKSANA
1.	Penyiapan Bahan Survei;	
	Menyiapkan format koesioner	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Pencetakan koesioner	Subbagian Kepegawaian dan Umum
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	
	Menentukan besaran Sampel	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Menentukan Teknik Penarikan Sampel yang dapat digunakan	Subbagian Kepegawaian dan Umum
3.	Menentukan responden;	
	Menentukan responden yang sesuai	Subbagian Kepegawaian dan Umum
4.	Melaksanakan survei;	
	Menentukan dan membagi koesioner kepada responden yang telah ditentukan	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Mengumpulkan Koesioner yang telah di bagikan	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Melakukan Dokumentasi setiap proses pelaksanaan survei	Subbagian Kepegawaian dan Umum
5.	Mengolah hasil survei;	
	Mengolah hasil Survei Kepuasan Masyarakat;	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Melakukan pengujian kualitas data;	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Melakukan diskusi dan menyusun hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat;	Subbagian Kepegawaian dan Umum
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	
	Laporan Hasil Pelaksanaan Survei	Subbagian Kepegawaian dan Umum
	Publikasi Hasil Survei pada ruang pelayanan, laman daring BKD dan media jejaring sosial BKD	Subbagian Kepegawaian dan Umum
7.	Analisa Hasil Survei dan Rencana Tidak Lanjut	Subbagian Kepegawaian dan Umum

a.n. GUBERNUR RIAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU,



Dr. Ir. MAMUN MUROD, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 196606101992031008

KOESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU

REKOMENDASI BPS NOMOR : V-22.1400.003

Tanggal survei :	Jam survei : ☐ 07.30-12.00
	☐ 13.00-16.30

I. IDENTITAS RESPONDEN					
1. Nama :					
2. Usia :					
3. No. HP :					
4. Jenis kelamin : ☐ 1. Laki-laki ☐ 2. Perempuan					
5. Pendidikan : ☐ 1. SD ☐ 2. SLTP ☐ 3. SLTA ☐ 4. DI/DII/DIII ☐ 5. S1 ☐ 6. S2 ☐ 7. S3					
Jenis bidang layanan					
☐	☐	☐	☐	☐	☐
1. Administrasi Umum	2. Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian	3. Bidang Mutasi	4. Bidang Pengembangan Aparatur	5. Bidang Pendayagunaan dan Pembinaan	6. UPT. Penilaian Kompetensi
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya?

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Kantor Ini?

- ☐ a. Tidak mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan?

- ☐ a. Tidak kompeten
- ☐ b. Kurang kompeten
- ☐ c. Kompeten
- ☐ d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan?

- ☐ a. Tidak sopan dan ramah
- ☐ b. Kurang sopan dan ramah
- ☐ c. Sopan dan ramah
- ☐ d. Sangat sopan dan ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan?

- ☐ a. Tidak cepat
- ☐ b. Kurang cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan?

- ☐ a. Sangat mahal
- ☐ b. Cukup mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang
Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan?

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang
Kualitas Sarana Dan Prasarana Pelayanan?

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Cukup
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang
Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

- ☐ a. Tidak ada
- ☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ c. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ d. Dikelola dengan baik

a.n. GUBERNUR RIAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI RIAU,



Dr. Ir. MAMUN MUROD, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 196606101992031008