



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
BADAN RISET DAN INOVASI
DAERAH
SEMESTER II 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
BAB V KESIMPULAN	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk melaksanakan amanat tersebut disusun Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat secara akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Sehingga harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan

- 1.1.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 1.1.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 1.1.3 Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1.1.4 mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 1.1.5 mendorong penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 1.1.6 mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 1.1.7 mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

- 1.3.1 diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 1.3.2 diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 1.3.3 sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- 1.3.4 diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- 1.3.5 memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 1.3.6 bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Riset dan Inovasi Kabupaten Kutai Kartanegara. Survei dilaksanakan oleh bidang teknis penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat penerima layanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan menggunakan aplikasi survei yang telah disiapkan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara ditautan <https://survei.kukarkab.go.id> Aplikasi ini tidak hanya menilai Mutu Pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sekaligus menilai Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi. Mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) unsur yang dinilai dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, 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 pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada Penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada saat memberikan pelayanan. Penerima pelayanan memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dirasakannya ketika memperoleh pelayanan dari Badan Riset dan Inovasi Daerah.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai Juli 2025. Survei sepenuhnya dilaksanakan secara online melalui link <https://survei.kukarkab.go.id/app/survei/layanan> dengan membagikan barcode nya kepada penerima pelayanan, atau melalui scan barcode yang ada di lokasi pelayanan.

BAB III PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

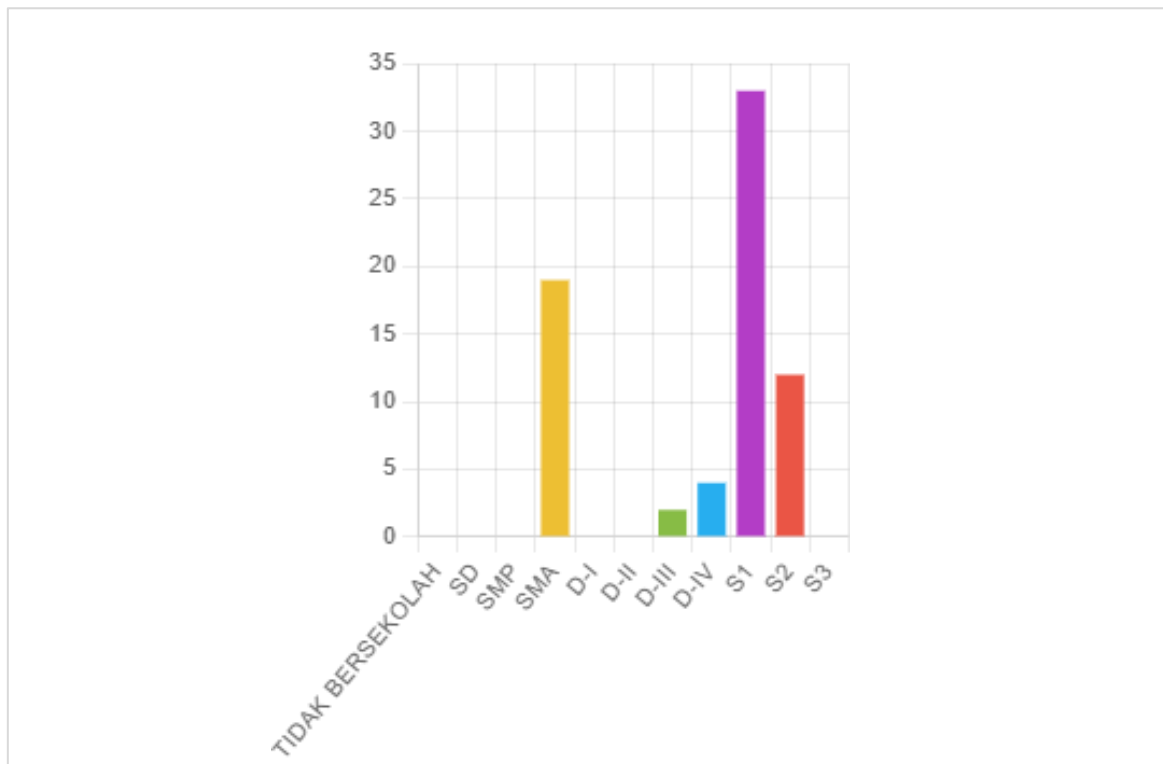
Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Semester II dilakukan mulai tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan tanggal 18 Nopember 2025. Adapun responden penerima layanan yang memberikan respon terhadap 29 jenis pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah sejumlah 70 orang, yang terdiri dari 32 orang laki-laki dan 38 orang perempuan.

Gambar 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden penerima layanan Dinas Sosial mulai dari Tidak Bersekolah sampai Pasca Sarjana. Responden dengan tingkat pendidikan Tidak Bersekolah nihil, SD nihil, SMP nihil, SMA berjumlah 19 orang, Diploma berjumlah 2 orang, Sarjana berjumlah 37 orang dan Pasca Sarjana 12 orang.

Gambar 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 29 jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Semester II Tahun 2025 adalah sebesar **90,60** dengan Nilai Mutu Pelayanan **SANGAT BAIK**.

Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilakukan dengan memberikan penilaian terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan seperti yang ditetapkan dalam PermenPAN RB Nomor 14 tahun 2017. Jika dibandingkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan pada Semester I (belum melakukan SKM) dengan Semester II seperti ditampilkan dalam matrik berikut ini :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
		Semester I	Semester II
U1	Kesesuaian Persyaratan	0	3,54
U2	Prosedur Pelayanan	0	3,54
U3	Kecepatan Pelayanan	0	3,43
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	0	3,91
U5	Kesesuaian Pelayanan	0	3,51
U6	Kompetensi Petugas	0	3,56
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	0	3,66
U8	Penanganan Pengaduan	0	3,94
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0	3,51

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap jenis layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara jika dibandingkan antara Semester 1(belum melakukan SKM) dengan Semester 2 adalah sebagai berikut:

No	Nama Layanan	Nilai Indeks		Nilai Mutu Pelayanan		% pening katan
		Smt I	Smt II	Smt I	Smt II	
1	Pelayanan Penyerahan Daftar Arsip Aktif	0	100.00	0	Sangat Baik	100 %
2	Layanan Koordinasi Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Ekonomi dan Pembangunan Daerah	0	100.00	0	Sangat Baik	100 %
3	Penyampaian Arsip Statis	0	97.22	0	Sangat Baik	100 %
4	konsultasi kearsipan	0	97.22	0	Sangat Baik	100 %

5	Penomoran Surat	0	94.44	0	Sangat Baik	100 %
6	Layanan Penomoran SPPD	0	90.91	0	Sangat Baik	100 %
7	Layanan Konsultasi dan Koordinasi Pengembangan Inovasi dan Teknologi	0	90.44	0	Sangat Baik	100 %
8	Layanan Koordinasi Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Sosial budaya dan Kependudukan	0	88.89	0	Sangat Baik	100 %
9	Fasilitasi HaKI	0	88.15	0	Baik	100 %
10	Layanan Pendampingan, Pembinaan, Penguatan, Pengawasan dan Penilaian Inovasi dan Teknologi	0	85.00	0	Baik	100 %
11	Pengurusan Kenaikan Pangkat Pegawai/PNS	0	-	-	-	-
12	Pelayanan Peminjaman Barang Inventaris	0	-	-	-	-
13	Pemeliharaan Barang Milik Daerah	0	-	-	-	-
14	Pemeliharaan Roda Dua dan Roda Empat	0	-	-	-	-
15	Layanan Koordinasi Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan	0	-	-	-	-
16	Pelayanan SKP	0	-	-	-	-
17	Pelayanan Pembuatan SK	0	-	-	-	-
18	pemindahan arsip inaktif	0	-	-	-	-
19	Peminjaman arsip inaktif	0	-	-	-	-
20	layanan distribusi barang	0	-	-	-	-
21	Peminjaman Barang	0	-	-	-	-
22	Layanan Kajian Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	0	-	-	-	-
23	Layanan Analisis dan Evaluasi Peraturan	0	-	-	-	-

	Daerah dan Kepala Daerah					
24	Layanan Penyusunan Naskah Akademik dan Rancangan Regulasi Daerah	0	-	-	-	-
25	Layanan Diseminasi Hasil Kajian dan Regulasi	0	-	-	-	-
26	Layanan Konsultasi dan Pendampingan Pemerintah Desa/Kelurahan	0	-	-	-	-
27	Layanan Integrasi Kebijakan Antar Perangkat Daerah (Whole of Government)	0	-	-	-	-
29	Pelayanan Pemberian Cuti PNS & PPPK	0	-	-	-	-
29	Pelayanan Pembuatan Nota Dinas, Rekomendasi, SPMT, Permintaan Data PNS & PPPK	0	-	-	-	-

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Secara umum hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara adalah SANGAT BAIK. Hasil penilaian masing-masing unsur pelayanan oleh responden seperti tertuang pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		Selisih
		Semester I	Semester II	
U1	Kesesuaian Persyaratan	0	3,54	3,54
U2	Prosedur Pelayanan	0	3,54	3,54
U3	Kecepatan Pelayanan	0	3,43	3,43
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	0	3,91	3,91
U5	Kesesuaian Pelayanan	0	3,51	3,51
U6	Kompetensi Petugas	0	3,56	3,56
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	0	3,66	3,66
U8	Penanganan Pengaduan	0	3,94	3,94
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0	3,51	3,51

Memperhatikan hasil penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan diketahui terdapat 1 unsur pelayanan yang nilai peningkatannya sangat rendah. Unsur pelayanan tersebut yaitu Kecepatan Pelayanan (U3) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah masih tergolong rendah daripada Unsur Pelayanan yang lain. Dengan demikian perlu ditingkatkan pada periode berikutnya.

Selain penilaian terhadap Unsur Pelayanan dilakukan juga penilaian terhadap masing-masing jenis pelayanan yang diberikan. Dari 29 pelayanan yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah, diperoleh informasi sebagai berikut :

Tabel 4.2
Tabel Penilaian Jenis Pelayanan

No	Nama Layanan	Nilai Indeks		Nilai Mutu Pelayanan		% pening katan
		Smt I	Smt II	Smt I	Smt II	
1	Pelayanan Penyerahan Daftar Arsip Aktif	0	100.00	0	Sangat Baik	100 %
2	Layanan Koordinasi Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Ekonomi dan Pembangunan Daerah	0	100.00	0	Sangat Baik	100 %
3	Penyampaian Arsip Statis	0	97.22	0	Sangat Baik	100 %
4	konsultasi kearsipan	0	97.22	0	Sangat Baik	100 %
5	Penomoran Surat	0	94.44	0	Sangat Baik	100 %
6	Layanan Penomoran SPPD	0	90.91	0	Sangat Baik	100 %
7	Layanan Konsultasi dan Koordinasi Pengembangan Inovasi dan Teknologi	0	90.44	0	Sangat Baik	100 %
8	Layanan Koordinasi Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Sosial budaya dan Kependudukan	0	88.89	0	Sangat Baik	100 %
9	Fasiitasi HaKI	0	88.15	0	Baik	100 %
10	Layanan Pendampingan, Pembinaan, Penguatan, Pengawasan dan Penilaian Inovasi dan Teknologi	0	85.00	0	Baik	100 %
11	Pengurusan Kenaikan Pangkat Pegawai/PNS	0	-	-	-	-
12	Pelayanan Peminjaman Barang Inventaris	0	-	-	-	-
13	Pemeliharaan Barang Milik Daerah	0	-	-	-	-
14	Pemeliharaan Roda Dua dan Roda Empat	0	-	-	-	-
15	Layanan Koordinasi Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian	0	-	-	-	-

	dan Pengembangan Bidang Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan					
16	Pelayanan SKP	0	-	-	-	-
17	Pelayanan Pembuatan SK	0	-	-	-	-
18	pemindahan arsip inaktif	0	-	-	-	-
19	Peminjaman arsip inaktif	0	-	-	-	-
20	layanan distribusi barang	0	-	-	-	-
21	Peminjaman Barang	0	-	-	-	-
22	Layanan Kajian Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	0	-	-	-	-
23	Layanan Analisis dan Evaluasi Peraturan Daerah dan Kepala Daerah	0	-	-	-	-
24	Layanan Penyusunan Naskah Akademik dan Rancangan Regulasi Daerah	0	-	-	-	-
25	Layanan Diseminasi Hasil Kajian dan Regulasi	0	-	-	-	-
26	Layanan Konsultasi dan Pendampingan Pemerintah Desa/Kelurahan	0	-	-	-	-
27	Layanan Integrasi Kebijakan Antar Perangkat Daerah (Whole of Government)	0	-	-	-	-
29	Pelayanan Pemberian Cuti PNS & PPPK	0	-	-	-	-
29	Pelayanan Pembuatan Nota Dinas, Rekomendasi, SPMT, Permintaan Data PNS & PPPK	0	-	-	-	-

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa setiap jenis pelayanan pada Semester II mengalami peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bila dibandingkan dengan nilai pada Semseter I. Hal itu disebabkan Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester I belum dijalankan. Terdapat 19 layanan dengan nilai indeks nya yang masih kosong, karena jenis layanan tersebut memang belum ada melakukan pelayanan.

Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,543	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,543	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,429	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,914	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,514	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,557	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,657	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,943	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,514	Baik

Memperhatikan tabel penilaian diatas diketahui bahwa unsur Kecepatan Pelayanan (U3) mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Namun dari segi nilai mutu pelayanan unsur ini masih dalam kategori baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Memperhatikan pada uraian dan Analisa diatas kami menyimpulkan bahwa terdapat masalah pada unsur pelayanan Kecepatan Pelayanan (U3), untuk mengatasi permasalahan tersebut kami menyusun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

Tabel 4.3
Rencana Tindak Lanjut per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayaan	Rencana Tindak Lanjut
(U3) Kecepatan Pelayanan	Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan

BAB V

KESIMPULAN

Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara mulai 1 Juli 2025 sampai dengan 18 Nopember 2025 berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 29 jenis pelayanan publik mendapatkan nilai mutu pelayanan SANGAT BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum penerima manfaat pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian terdapat Unsur Kecepatan Pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Rencana tindak lanjut untuk mengatasinya yaitu dengan membuat standar operasi prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan, sehingga pengguna layanan dapat memahami alur dan waktu pelayanan yang sesuai dengan standar operasi sesuai dengan prosedur.

Demikian Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini disampaikan, sebagai bahan evaluasi internal atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah.

Tenggarong, 26 Nopember 2025

