



BPMP
PROVINSI RIAU

**MERDEKA
BELAJAR**



LAPORAN SURVEI

**KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN**

**TRIWULAN II TAHUN 2025
PERIODE APRIL-JUNI 2025**



BAB I **PENDAHULUAN**

1. 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 akan 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.

2. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut: menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie dan Morgan:

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

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar

normal) d = 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 32 responden.

3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

BAB II ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diberikan oleh BPMP Provinsi Riau meliputi Konsultasi Program, Peminjaman Fasilitas, Permintaan Data, Permohonan Narasumber, dan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan.

2. Profil Responden

Profil responden beragam, terdiri dari kepala sekolah, guru, pengamat pendidikan, serta masyarakat umum dari berbagai kabupaten/kota di Provinsi Riau.

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

3.1 Profil Responden

Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan BPMP Provinsi Riau .

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan BPMP Provinsi Riau . mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **92.72**, dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Berikut nilai rata-rata per unsur yang diperoleh:

No	Unsur Penilaian	Nilai	Mutu
1.	U1. Persyaratan	3.708	Sangat Baik
2.	U2. Prosedur	3.625	Sangat Baik
3.	U3. Waktu	3.5	Sangat Baik
4.	U4. Biaya	3.917	Sangat Baik
5.	U5. Produk	3.583	Sangat Baik
6.	U6. Kompetensi	3.583	Sangat Baik
7.	U7. Perilaku	3.667	Sangat Baik
8.	U8. Pengaduan	3.583	Sangat Baik
9.	U9. Sarpras	3.875	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

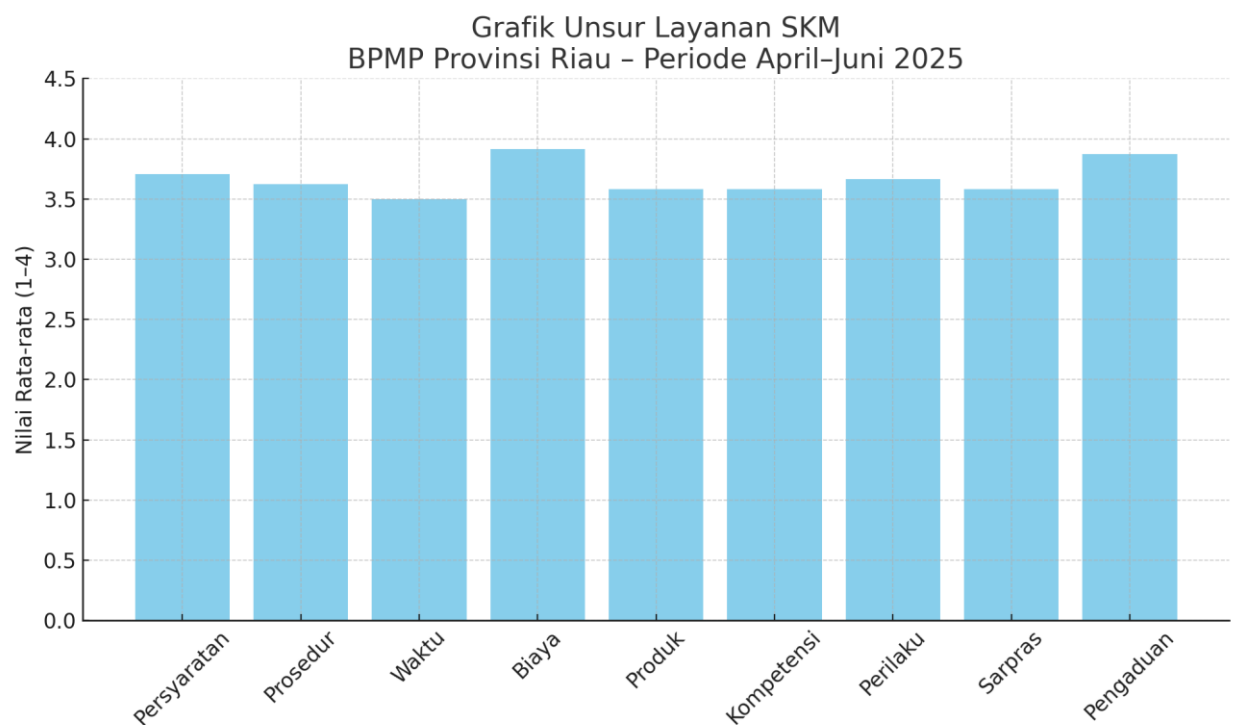
L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN II TAHUN 2025

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat:

Nilai IKM (Skala 1–4)	3.671
Nilai Konversi (Skala 0–100)	91.78
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	24

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Grafik Unsur Layanan SKM:



Gambar 1. Grafik Unsur Layanan BPMP Provinsi Riau.

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi Unit Pelayanan Publik pada Layanan BPMP Provinsi Riau, yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat sesuai.	17
c. Sesuai.	7

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan



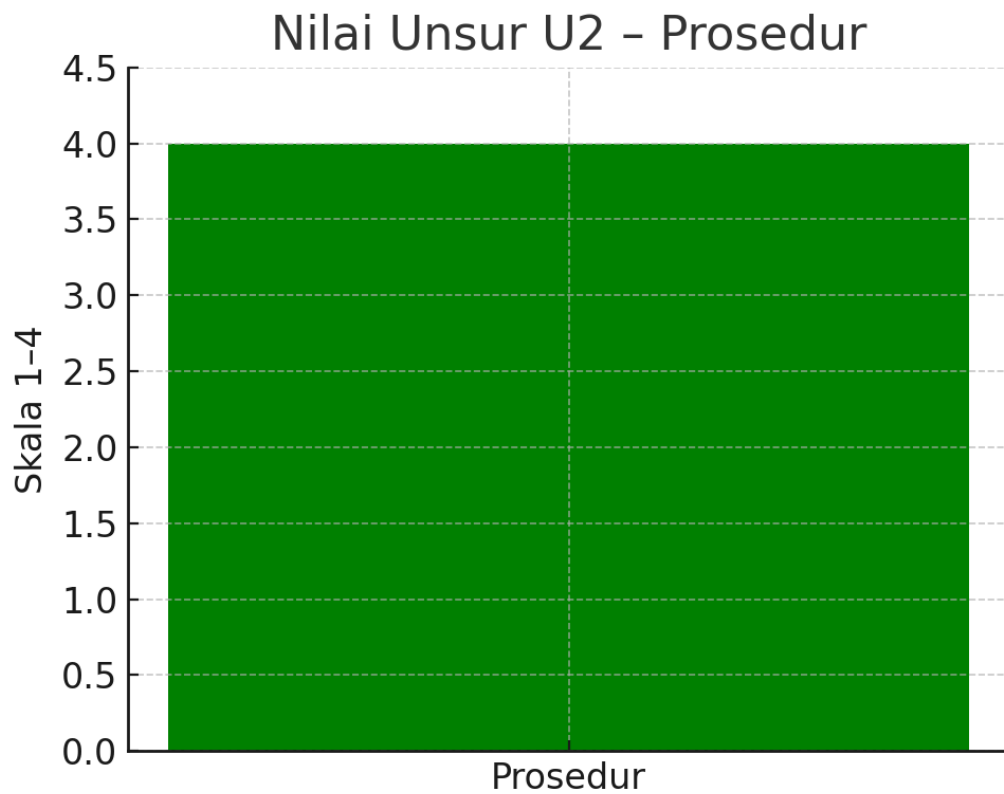
Gambar 2. Kesesuaian Persyaratan

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN II TAHUN 2025

U2. Kemudahan Prosedur

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat mudah	15
c. Mudah.	9

Tabel 4. Kemudahan Prosedur

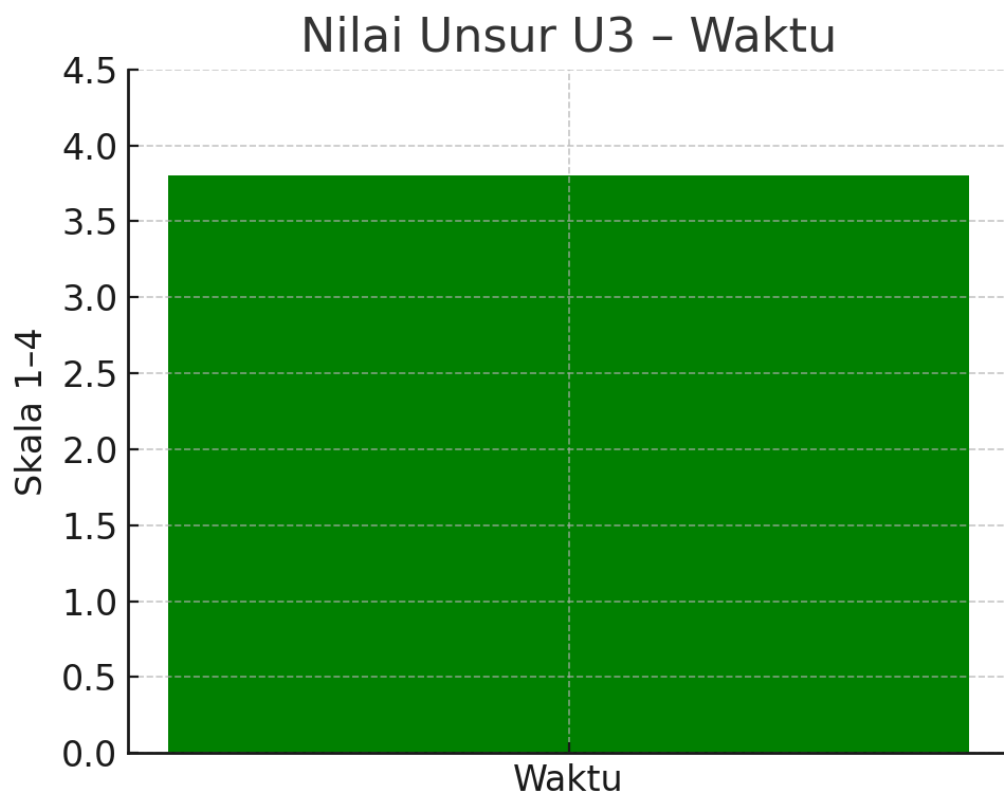


Gambar 3. Kemudahan Prosedur

U3. Kecepatan Waktu

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat cepat.	12
c. Cepat.	12

Tabel 5. Kecepatan Waktu

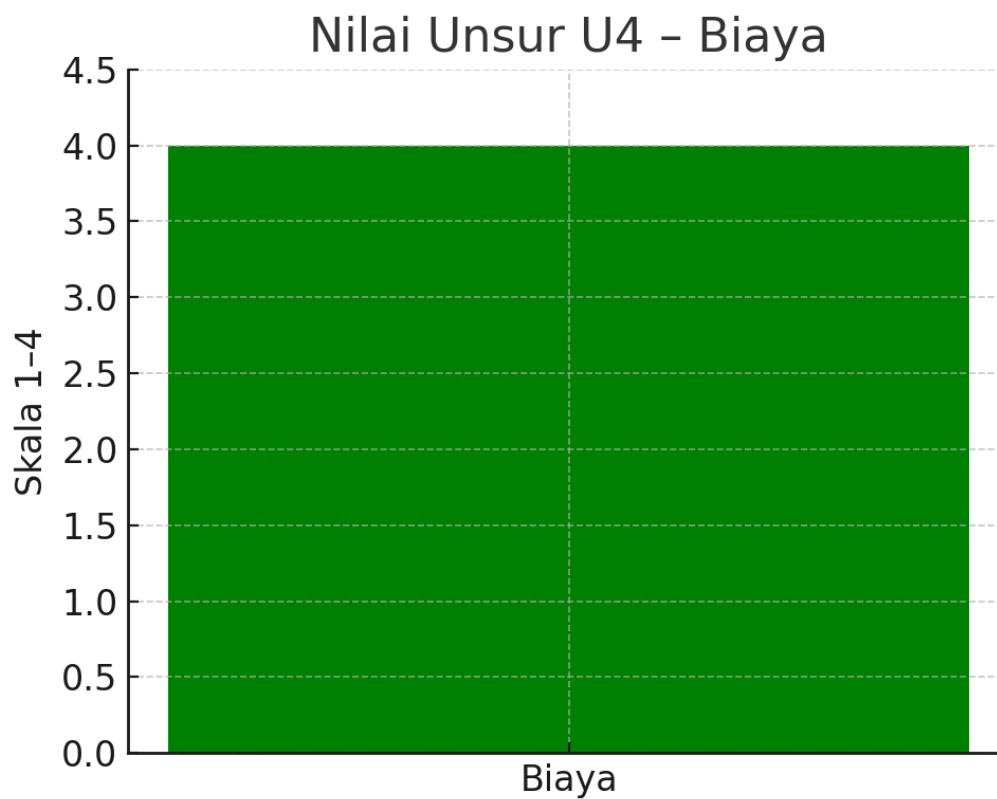


Gambar 4. Kecepatan Waktu

U4. Kewajaran Biaya

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Gratis	22
c. Murah	2

Tabel 6. Kewajaran Biaya

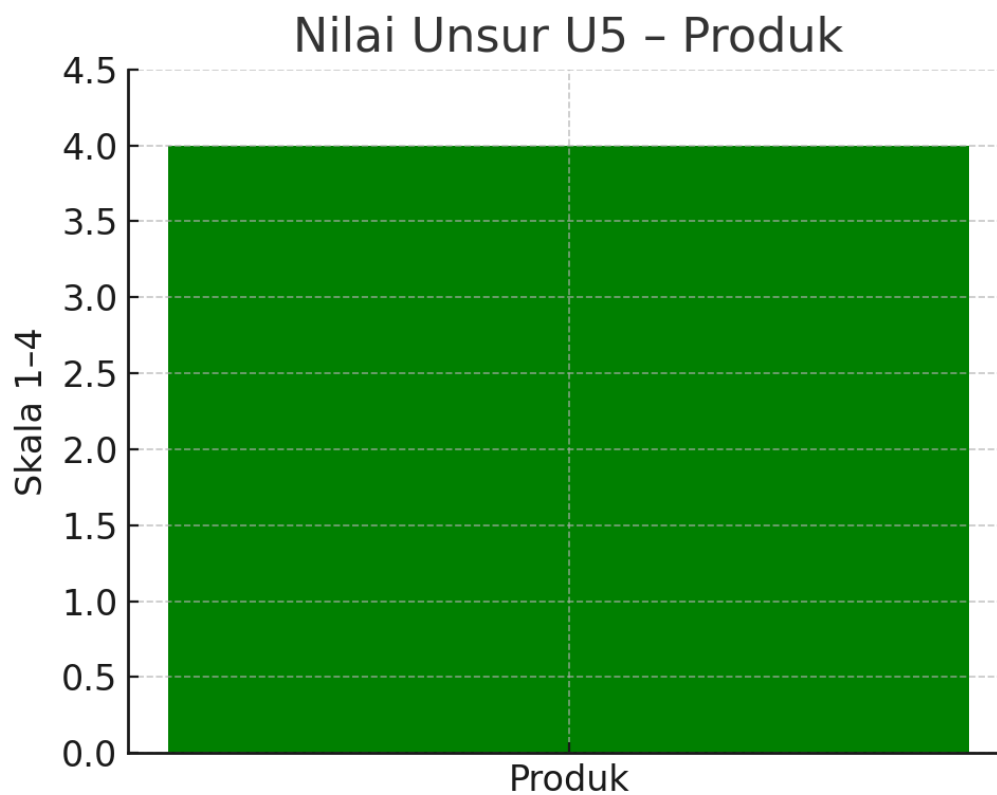


Gambar 5. Kewajaran Biaya

U5. Kesesuaian Produk

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat sesuai	14
c. Sesuai.	10

Tabel 7. Kesesuaian Produk

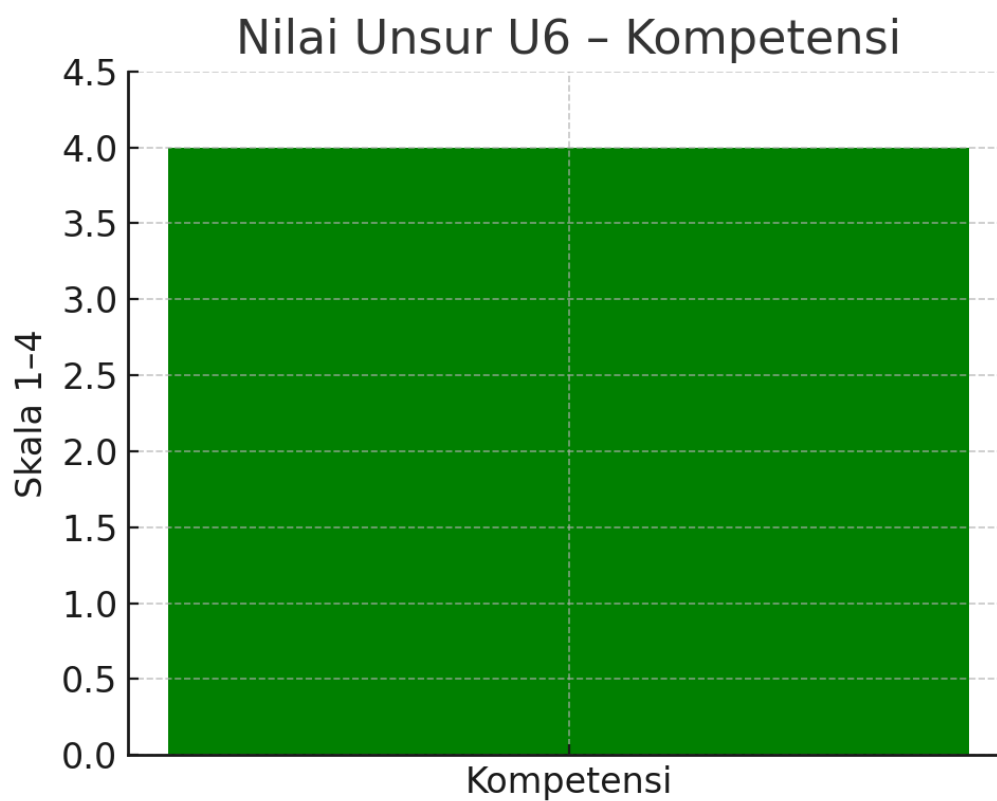


Gambar 6. Kesesuaian Produk

U6. Kompetensi Petugas

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat kompeten	14
c. Kompeten	10

Tabel 8. Kompetensi Petugas

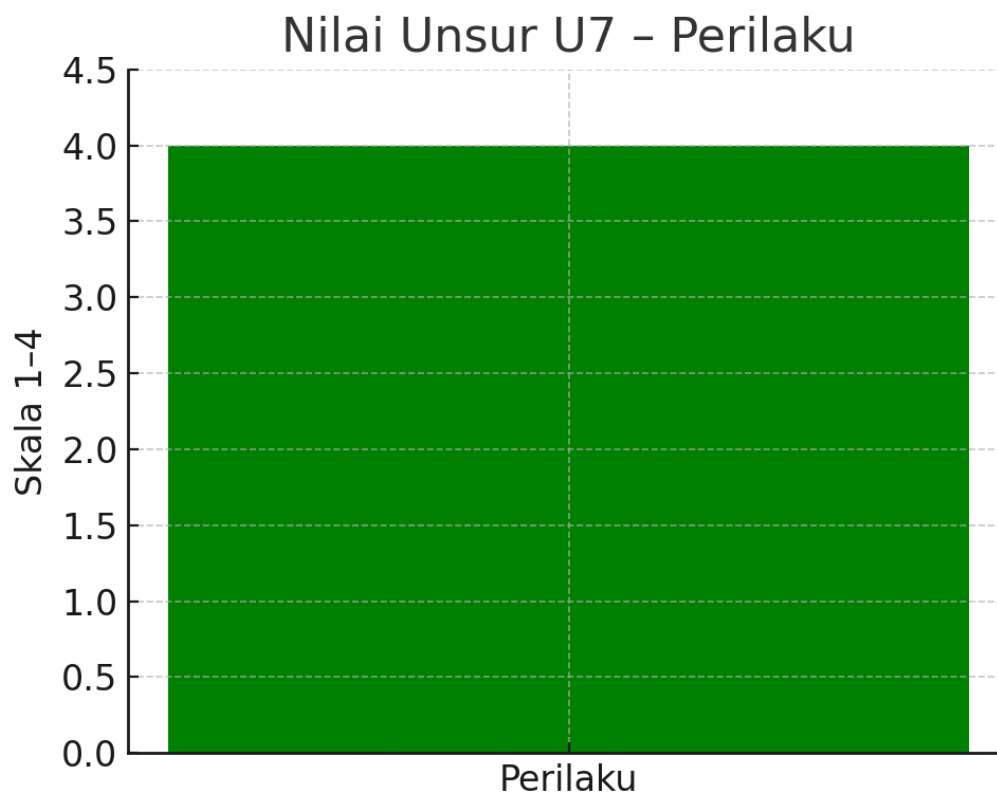


Gambar 7. Kompetensi Petugas

U7. Perilaku Petugas

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat sopan dan ramah	16
c. Sopan dan ramah	8

Tabel 9. Perilaku Petugas

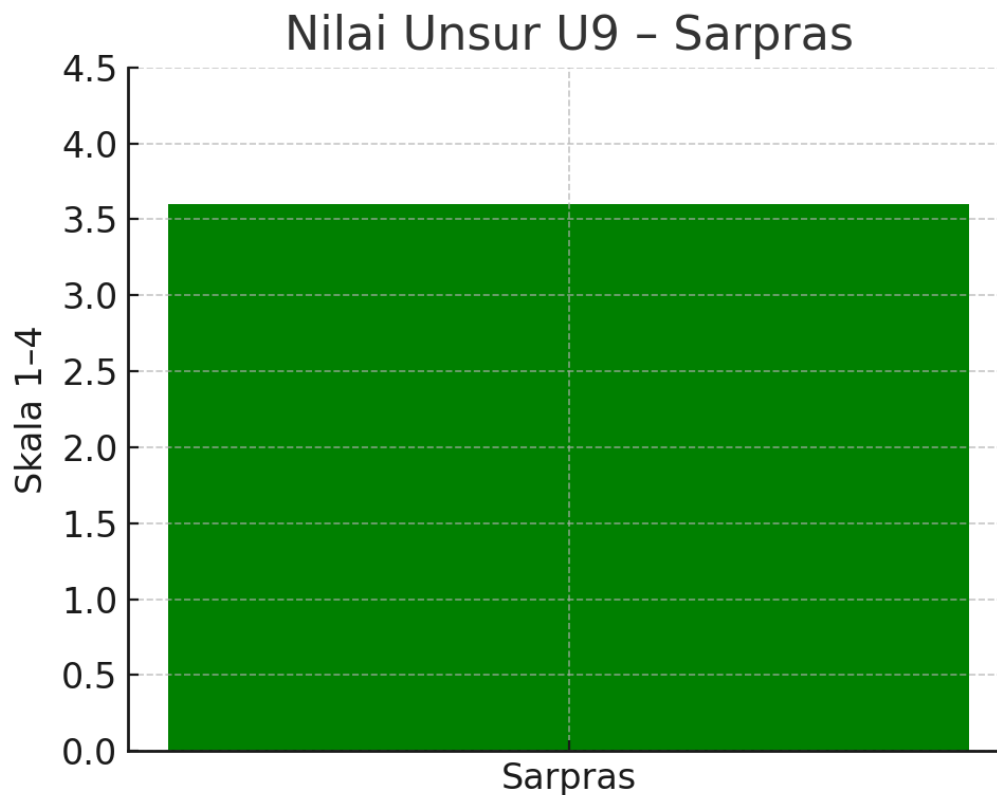


Gambar 8. Perilaku Petugas

U8. Kualitas Sarpras

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat Baik	15
c. Baik	8
b. Cukup.	1

Tabel 10. Kualitas Sarpras



Gambar 9. Kualitas Sarpras

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan BPMP Provinsi Riau sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran Responden
1	Menurut saya dengan tim BPMP yang sangat luar biasa dalam melaksanakan tugas, dan super baik dalam pelayanannya,,, mohon ada renovasi atau perbaikan gedung baru nya donk, □□□□
2	Tidak ada
3	Tetap pertahankan pelayanan terbaik ini.. Saya senang dengan seluruh staf di BPMP Riau
4	Semoga semakin baik
5	Pertahankan pelayanan yang sekarang dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik
6	Saran saya untuk kemajuan BPMP dalam fasilitas kamar yang di pakai untuk lebih di perhatikan lagi, karena pintu kamar kami dan pintu kamar mandi susah di kunci (kamar cempaka no.7) dan setiap pagi air keran kecil/ tidak menyala (kamar Bougenville no.19)
7	Pelayanan prima dan ramah ciri utama

BAB III
PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan BPMP Provinsi Riau. diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM (Skala 1–4)	3.671
Nilai Konversi (Skala 0–100)	91.78
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	24

2. Rekomendasi

*Belum ada data
rekomendasi.*