



BPMP
PROVINSI RIAU

**MERDEKA
BELAJAR**



LAPORAN SURVEI

**KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN**

TRIWULAN I TAHUN 2025

PERIODE JANUARI-MARET 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	3.744	Sangat Baik
2.	U2. Prosedur	3.744	Sangat Baik
3.	U3. Waktu	3.535	Sangat Baik
4.	U4. Biaya	3.878	Sangat Baik
5.	U5. Produk	3.535	Sangat Baik
6.	U6. Kompetensi	3.605	Sangat Baik
7.	U7. Perilaku	3.721	Sangat Baik
8.	U8. Pengaduan	3.619	Sangat Baik
9.	U9. Sarpras	4.000	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

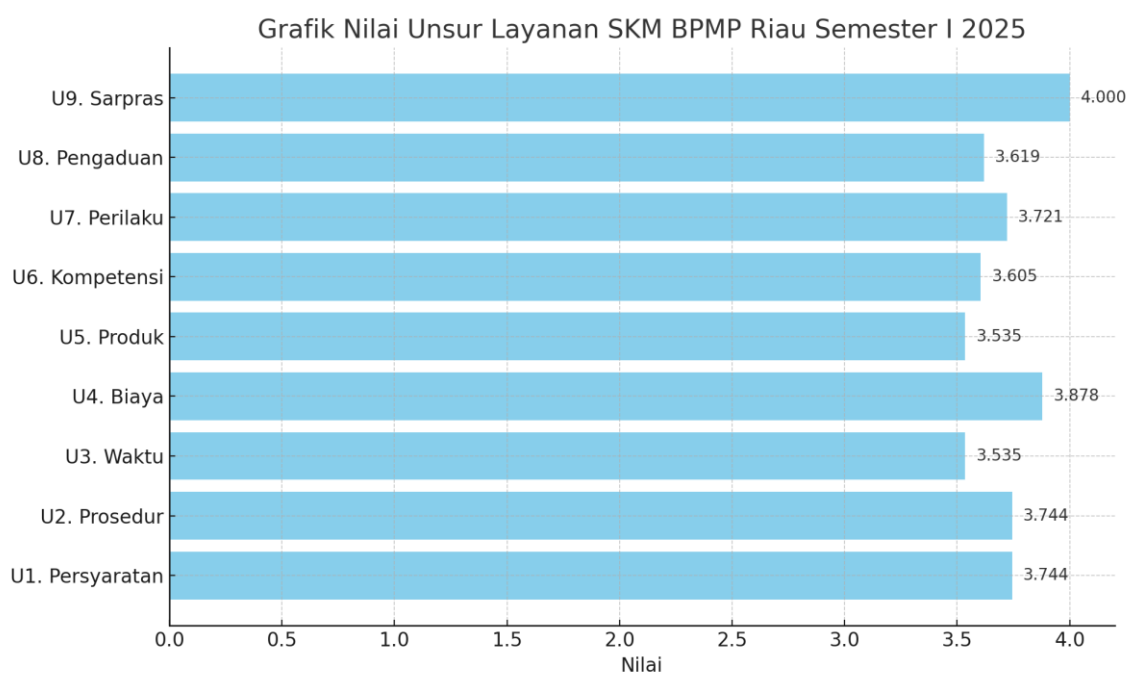
L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2025

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat:

Nilai IKM (Skala 1–4)	3.709
Nilai Konversi (Skala 0–100)	92.72
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	32

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Grafik Unsur Layanan SKM:



Gambar 1. Grafik Unsur Layanan BPMP Provinsi Riau.

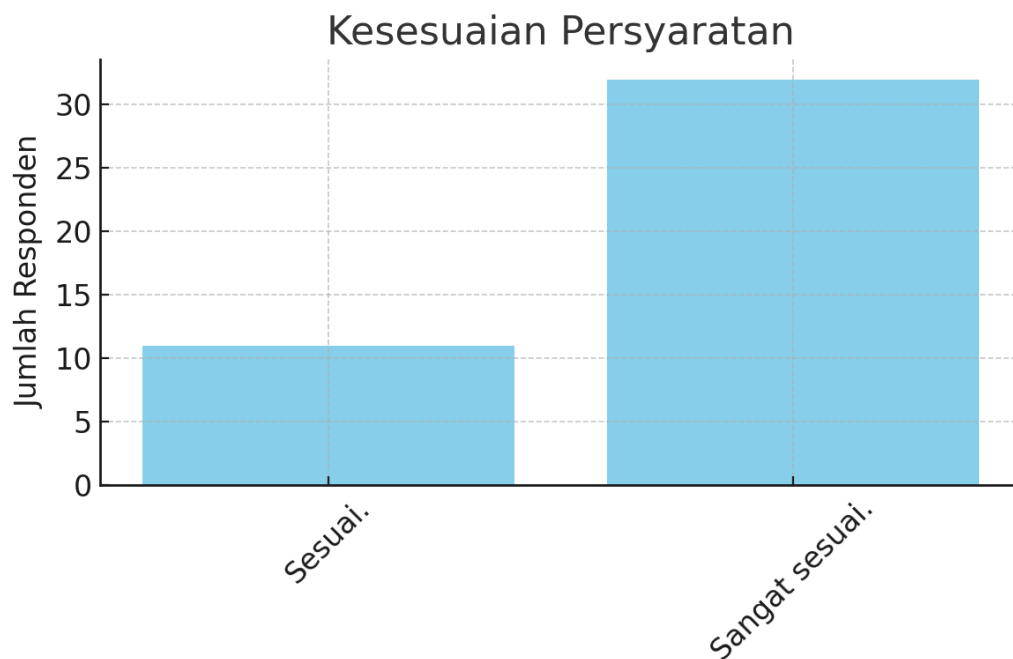
4. Pembahasan Unsur

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
c. Sesuai.	11
d. Sangat sesuai.	32

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan

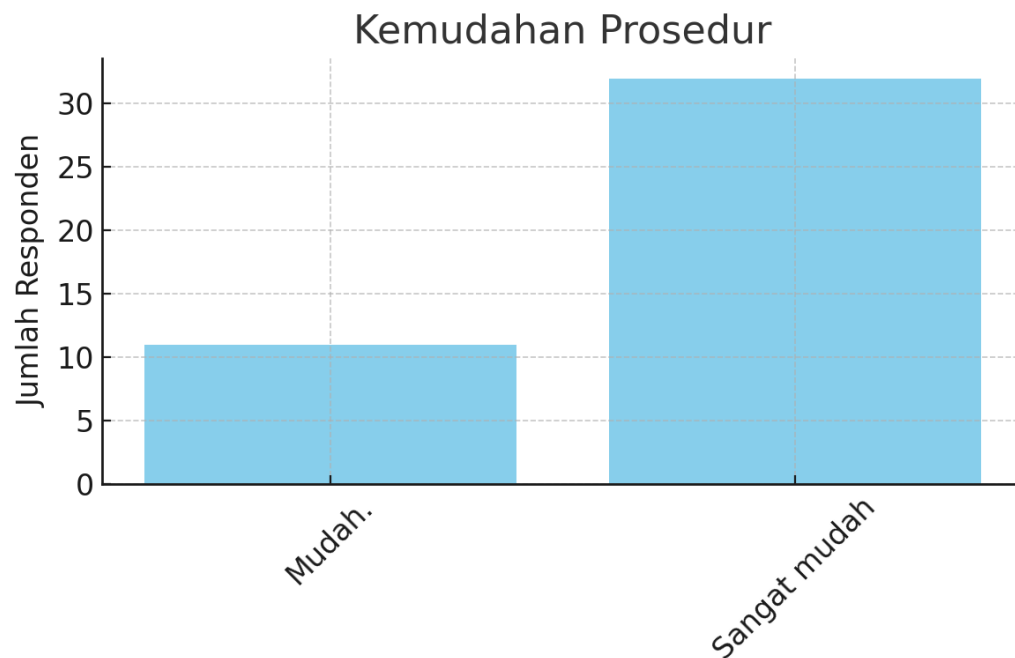


Gambar 2. Kesesuaian Persyaratan

U2. Kemudahan Prosedur

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Mudah.	11
d. Sangat mudah	32

Tabel 4. Kemudahan Prosedur



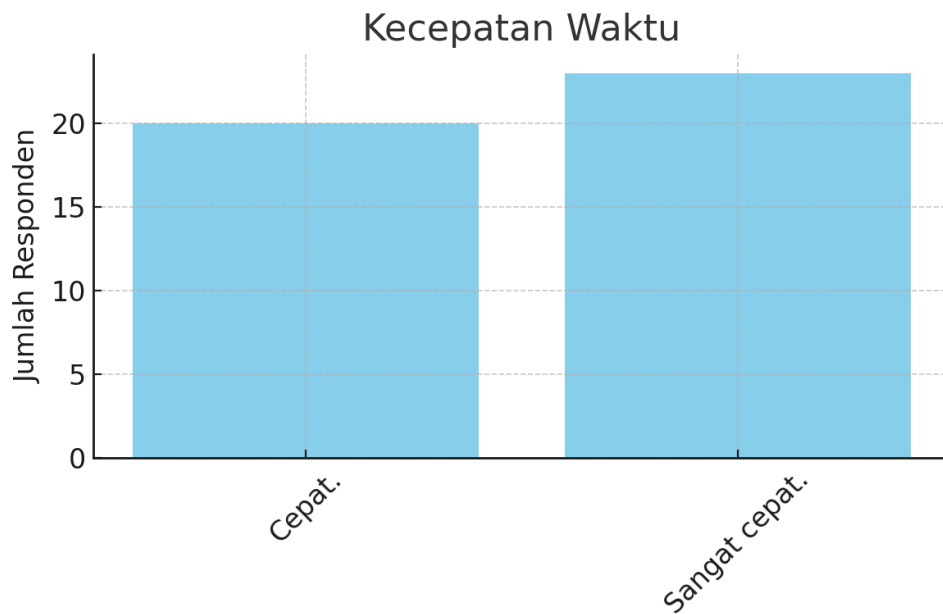
Gambar 3. Kemudahan Prosedur

U3. Kecepatan Waktu

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Cepat.	20
d. Sangat cepat.	23

Tabel 5. Kecepatan Waktu

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

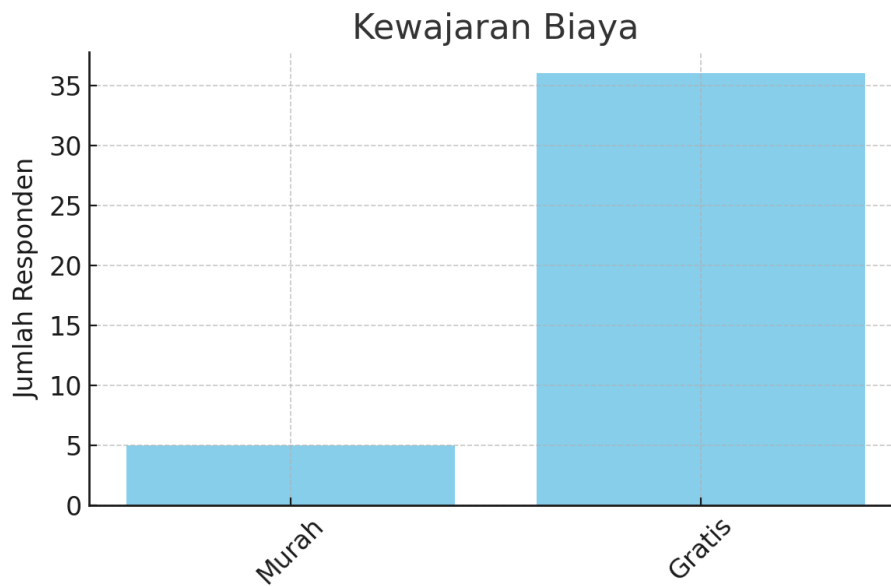


Gambar 4. Kecepatan Waktu

U4. Kewajaran Biaya

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Murah	5
d. Gratis	36

Tabel 6. Kewajaran Biaya

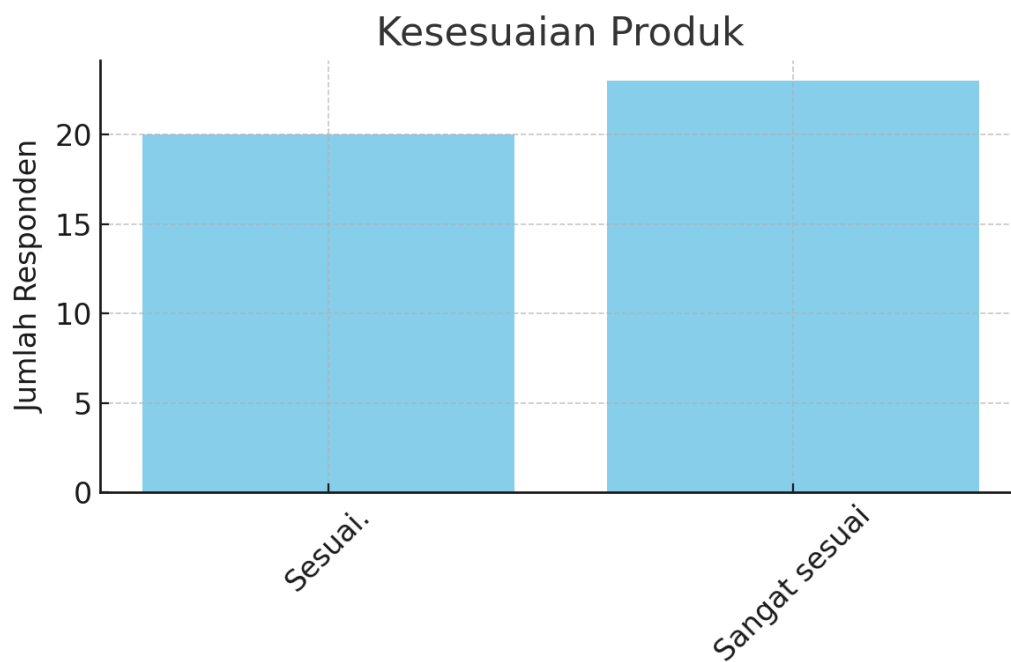


Gambar 5. Kewajaran Biaya

U5. Kesesuaian Produk

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Sesuai.	20
d. Sangat sesuai	23

Tabel 7. Kesesuaian Produk



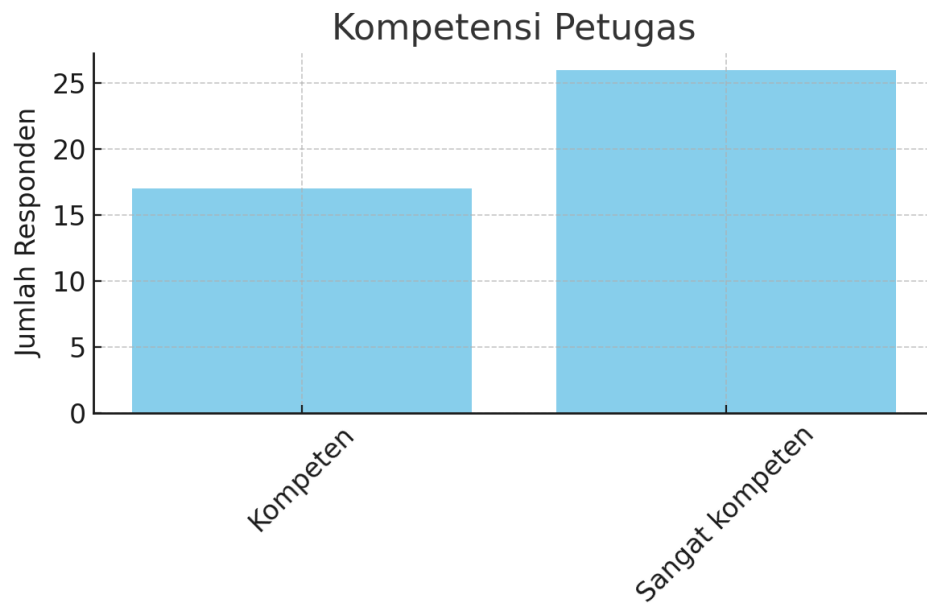
Gambar 6. Kesesuaian Produk

U6. Kompetensi Petugas

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Kompeten	17
d. Sangat kompeten	26

Tabel 8. Kompetensi Petugas

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

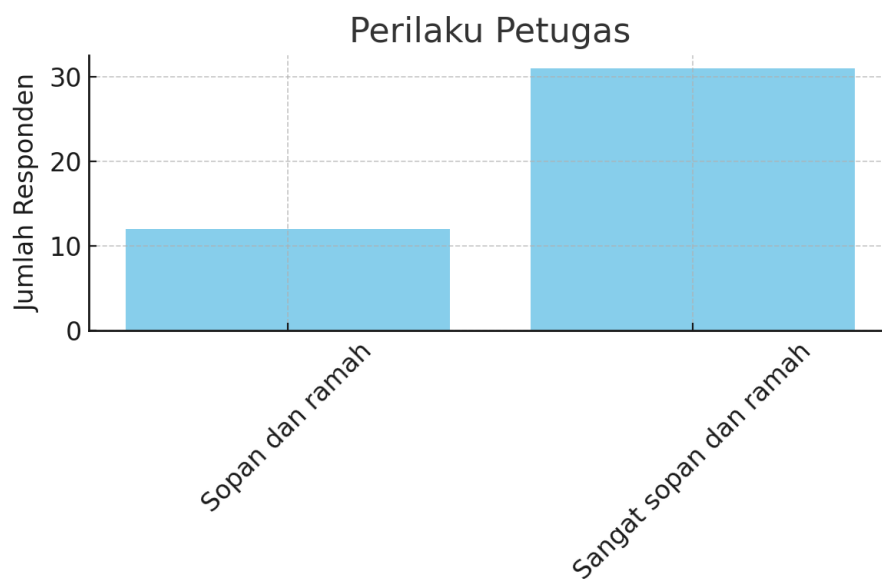


Gambar 7. Kompetensi Petugas

U7. Perilaku Petugas

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Sopan dan ramah	12
d. Sangat sopan dan ramah	31

Tabel 9. Perilaku Petugas



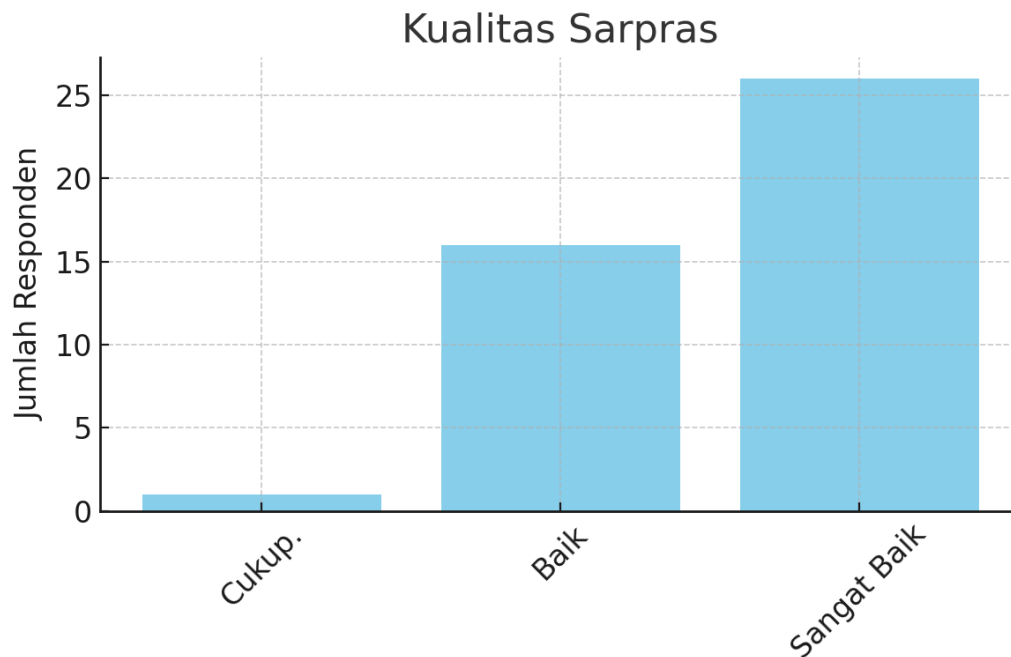
Gambar 8. Perilaku Petugas

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

U9. Kualitas Sarpras

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
b. Cukup.	1
c. Baik	16
d. Sangat Baik	26

Tabel 10. Kualitas Sarpras



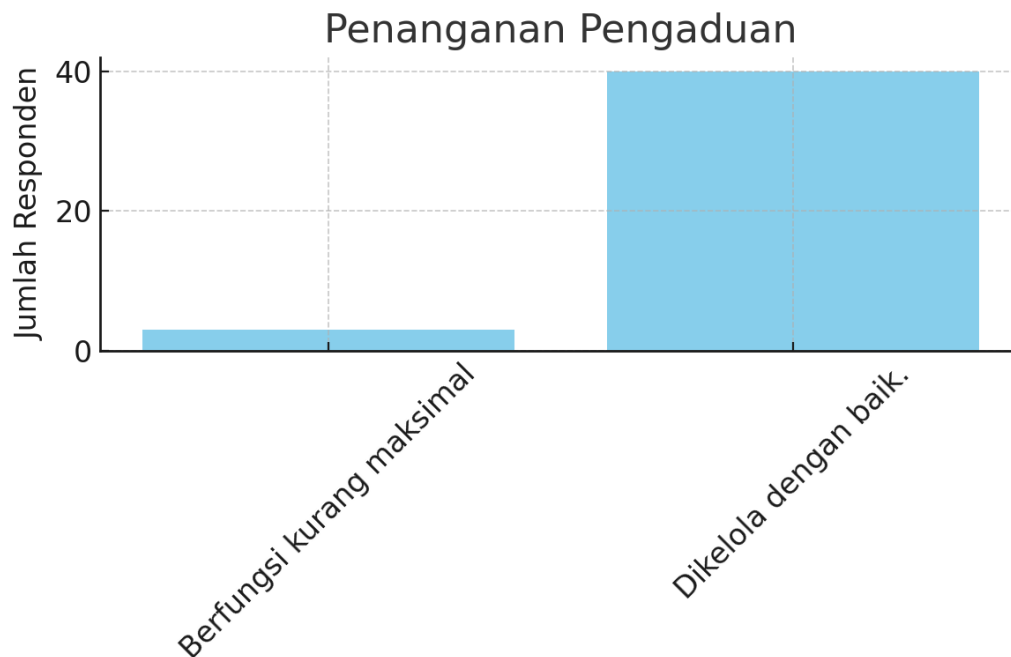
Gambar 9. Kualitas Sarpras

Penanganan Pengaduan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	40

Tabel 11. Penanganan Pengaduan

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



Gambar 10. Penanganan Pengaduan

5. Saran Responden

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

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran Responden
1	Selalu baik dan selalu memenuhi kebutuhan informasi
2	Semoga kedepannya dapat mempertahankan apa yang sudah baik
3	Terus lah maju dan tingkatkan terus pelayanan dan muru sekolah melalui bpmp
4	Tetaplah menjadi yang terbaik,...
5	BPMP RIAU makin maju...
6	Pelayanan semakin ditingkatkan lagi
7	Luar Biasa dan Mantap, untuk di Tingkatkan dan Di Pertahankan
8	Ada seterika di kamar
9	Semakin terdepan insa allah
10	Semoga selalu menjadi yang terbaik dan amanah
11	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, 🙌🙌🙌🙌🙌
12	Tidak ada
13	Tetap pertahankan pelayanan terbaik ini.. Saya senang dengan seluruh staf di BPMP Riau
14	Semoga semakin baik
15	Pertahankan pelayanan yang sekarang dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik

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

16	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)
17	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)	3.709
Nilai Konversi (Skala 0–100)	92.72
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	32

- Unsur dengan nilai tertinggi adalah U9. Sarpras (sarana dan prasarana) dengan nilai 4,0 menandakan bahwa pengguna layanan menilai fasilitas sangat baik.
- Unsur kedua tertinggi adalah U4. Biaya (wajar/tarif) dengan nilai 3,8, menunjukkan kepuasan tinggi terhadap aspek biaya.
- Berada pada urutan berikutnya adalah U2. Prosedur dan U1. Persyaratan, keduanya memperoleh nilai 3,7.
- Di urutan bawah terdapat U5. Produk dan U3. Waktu, dengan nilai 3,5 menunjukkan area yang relatif butuh perhatian.
- Unsur “Pengaduan” (U8) dan “Perilaku Petugas” (U7) berada di tengah, nilai sekitar 3,6 dan 3,7.

2. Rekomendasi

*Belum ada data
rekomendasi.*