



Kemendikdasmen
BPMP Riau



LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN

PROVINSI RIAU

TRIWULAN I TAHUN 2026

PERIODE JANUARI–MARET 2026



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 aparaturnya 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 65 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 **88.375**, 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	3.415	Sangat Baik
2.	U2. Prosedur	3.523	Sangat Baik
3.	U3. Waktu	3.462	Sangat Baik
4.	U4. Biaya	3.692	Sangat Baik
5.	U5. Produk	3.431	Sangat Baik
6.	U6. Kompetensi	3.508	Sangat Baik
7.	U7. Perilaku	3.492	Sangat Baik
8.	U8. Pengaduan	3.877	Sangat Baik
9.	U9. Sarpras	3.415	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

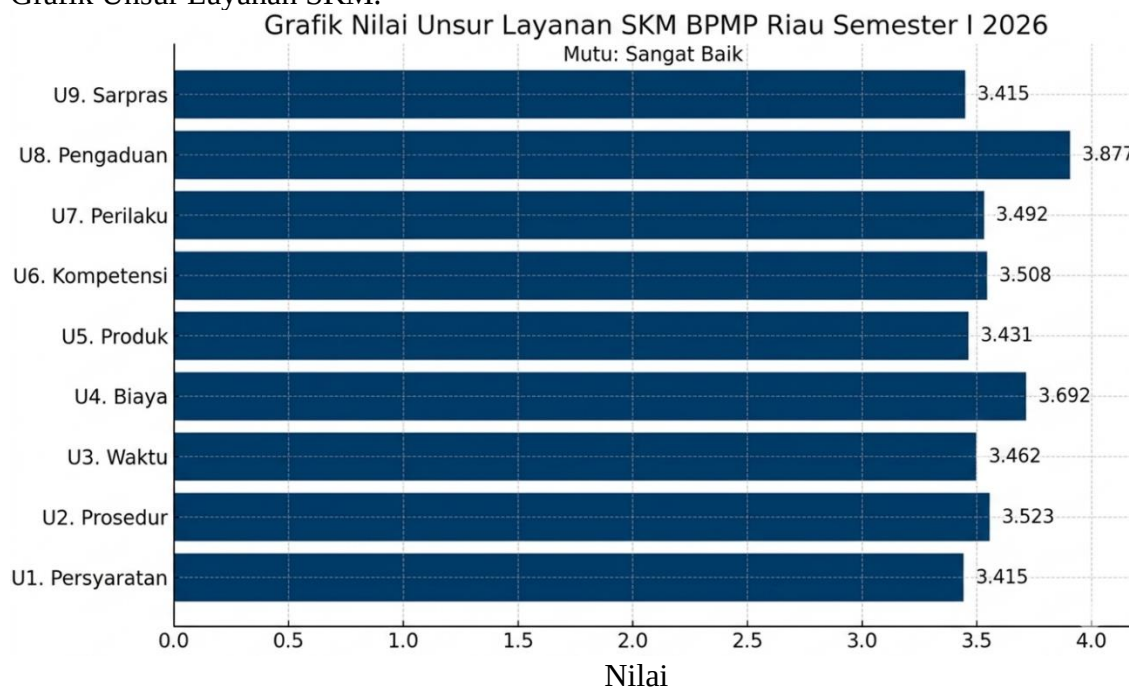
L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat:

Nilai IKM (Skala 1–4)	3,535
Nilai Konversi (Skala 0–100)	88.375
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	65

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
b. Kurang sesuai	1
c. Sesuai.	36
d. Sangat sesuai.	28

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan



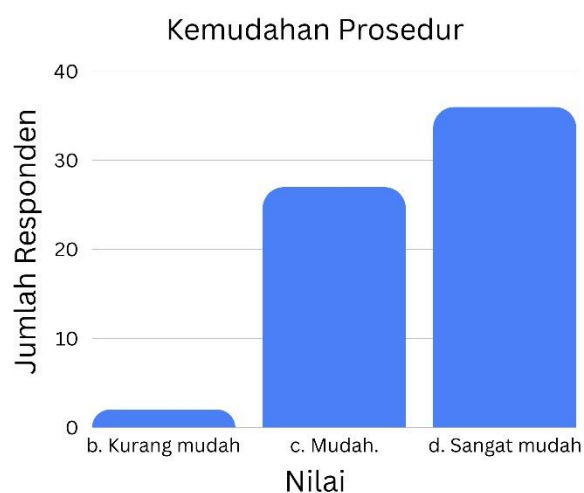
Gambar 2. Kesesuaian Persyaratan

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026

U2. Kemudahan Prosedur

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
b. Kurang mudah	2
c. Mudah.	27
d. Sangat mudah	36

Tabel 4. Kemudahan Prosedur



Gambar 3. Kemudahan Prosedur

U3. Kecepatan Waktu

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
b. Kurang cepat	2
c. Cepat.	31
d. Sangat cepat.	32

Tabel 5. Kecepatan Waktu

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026



Gambar 4. Kecepatan Waktu

U4. Kewajaran Biaya

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Murah	20
d. Gratis	45

Tabel 6. Kewajaran Biaya

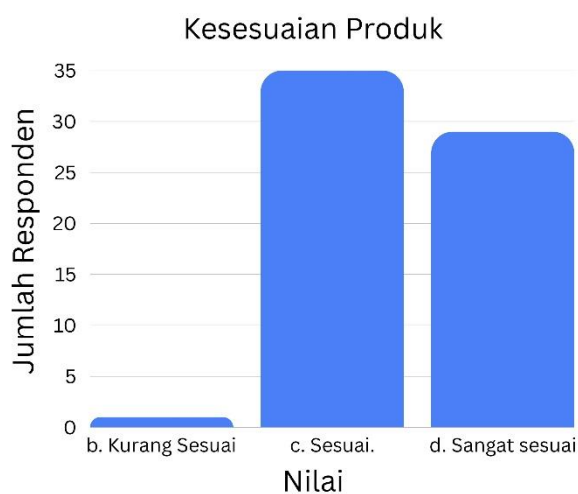


Gambar 5. Kewajaran Biaya

U5. Kesesuaian Produk

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
b. Kurang Sesuai	1
c. Sesuai.	35
d. Sangat sesuai	29

Tabel 7. Kesesuaian Produk



Gambar 6. Kesesuaian Produk

U6. Kompetensi Petugas

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Kompeten	32
d. Sangat kompeten	33

Tabel 8. Kompetensi Petugas

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026



Gambar 7. Kompetensi Petugas

U7. Perilaku Petugas

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Sopan dan ramah	33
d. Sangat sopan dan ramah	32

Tabel 9. Perilaku Petugas

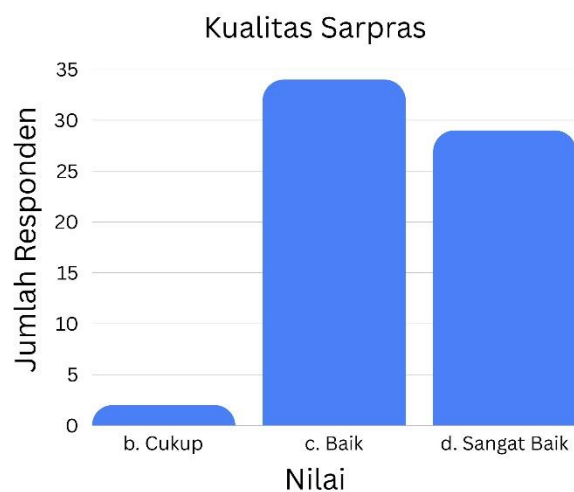


Gambar 8. Perilaku Petugas

U8. Kualitas Sarpras

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
b. Cukup	2
c. Baik	34
d. Sangat Baik	29

Tabel 10. Kualitas Sarpras



Gambar 9. Kualitas Sarpras

U9. Penanganan Pengaduan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	60

Tabel 11. Penanganan Pengaduan

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026



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	Sudah sangat memuaskan (disebutkan beberapa kali).
2	Untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi (disebutkan beberapa kali).
3	Ruangan khusus pelayanan perlu ada registrasi secara terpadu.
4	Layanan sudah cukup baik dan ramah.
5	Terus tingkatkan pelayanan yang ramah dan cepat.
6	Mempertahankan pelayanan yang sudah ada, karena sudah sangat baik dalam melayani tamu yang datang.
7	Sangat memuaskan.
8	Sangat bagus dan ramah.
9	Semoga pelayanan BPMP Riau ke depannya lebih baik lagi.
10	Tingkatkan terus pelayanan yang ramah dan nyaman bagi pengunjung.
11	Pertahankan layanan yang ramah.
12	Tingkatkan layanan menjadi lebih baik lagi.
13	Pelayanan yang ramah agar dipertahankan.
14	Sudah baik.
15	Tingkatkan terus keramahan dalam pelayanan.
16	Agar pelayanan lebih cepat lagi.
17	Proses pelayanan sudah sangat baik, komunikatif, dan solutif.
18	Tetap konsisten memberikan pelayanan terbaik.
19	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, harap dipertahankan.

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026

20	Pertahankan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat.
----	--

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

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

Nilai IKM (Skala 1–4)	3,535
Nilai Konversi (Skala 0–100)	88,375
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	65

- Unsur dengan nilai tertinggi adalah U9. Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,94, yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden merasa penanganan keluhan sudah dikelola dengan sangat baik.
- Unsur kedua tertinggi adalah U7. Perilaku Petugas dengan nilai 3,92, menandakan petugas dinilai sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
- Unsur berikutnya adalah U6. Kompetensi Petugas dengan nilai 3,89, menunjukkan keyakinan masyarakat yang tinggi terhadap kemampuan petugas di lapangan.
- Berada pada urutan selanjutnya adalah U1. Persyaratan dan U4. Biaya/Tarif, keduanya memperoleh nilai 3,86 dan 3,83, yang mencerminkan persyaratan yang sesuai dan biaya yang dinilai sangat murah/wajar.
- U2. Prosedur dan U5. Produk Pelayanan memiliki nilai yang sama yaitu 3,83 dan 3,80, menunjukkan kemudahan alur birokrasi dan kualitas hasil layanan yang konsisten.
- Di urutan bawah terdapat U8. Sarana & Prasarana serta U3. Waktu Pelayanan, dengan nilai masing-masing 3,78. Meskipun masih dalam kategori "Sangat Baik", kedua unsur ini memiliki nilai relatif paling rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga dapat menjadi area yang diprioritaskan untuk peningkatan lebih lanjut.

2. Rekomendasi

*Belum ada data
rekomendasi.*

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TRIWULAN I TAHUN 2026
