



PROVINSI SULAWESI TENGAH

Badan Riset Dan Inovasi Daerah Sulawesi Tengah

2025

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRI WULAN II

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

KATA PENGANTAR

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas

bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan baru tersebut, Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dari hasil survei ini, diharapkan adanya motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Provinsi Sulawesi Tengah dimasa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 ini.

Palu, 08 Juli 2025

KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



HASIM. R
Pembina Tingkat I
NIP. 19760708 200112 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PEDAHLUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.5 Penyusunan Instrumen Survei.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksanaan SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Pengolahan dan Analisa Data.....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Ananlisis Hasil Survei.....	11
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	15
5.1 Kesimpulan.....	15
5.2 Saran.....	15
Lampiran	

DAFTAR TABEL

1. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2. Penentuan Jumlah Responden.....	7
3. Jumlah Responden SKM.....	8
4. Tabel Pengolahan dan Analisa Data.....	9
5. Tabel Pengolahan Data Per Responden.....	11
6. Tabel Nilai Unsur Pelayanan.....	11
7. Tabel IKM Per Unsur.....	12
8. Tabel Kategori Unsur Pelayanan.....	12
9. Tabel Nilai Rata-rata SKM.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 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.

1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim Penyusun terdiri dari :

1. Penangung Jawab (Kepala Badan)
2. Pelaksana Yaitu
 - a. Ketua (Sekretaris BRIDA Prov Sulteng)
 - b. Sekretaris (Kepala Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum)
 - c. Anggota :
 1. Pengadministrasi Perkantoran
 2. Pengelola Data dan Informasi (2 Orang)
 3. Analis SDM Aparatur Ahli Pertama (2 Orang)
 4. Pranata Komputer Ahli Pertama
 5. Oprator Layanan Operasional (2 Orang)
 6. Penelaah Teknis Kebijakan

Tim Penyusun SKM melaksanakan Rapat Rencana Pelaksanaan Survei dan Materi Kuesioner serta membicarakan tentang langkah-langkah penyusunan survei yang dilaksanakan secara bertahap yaitu :

1. Menyusun instrumen survei.
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden.
4. Melaksanakan survei.
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.5 Penyusunan Instrumen Survei

Instrumen survei yang dimaksud dalam kegiatan ini berupa 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 penyelenggaraan pelayanan

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: Jenis Kelamin, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisi profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) yang merupakan pendapat responden terhadap unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik diberi nilai 2, baik diberi nilai 3 dan sangat baik diberi nilai 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, misalnya bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah untuk memperoleh layanan sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu di efektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efek

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan dilaksanakan secara periodik. Survei periodik adalah survei survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Amanah Permenpan RB no. 14 Tahun 2017 adalah penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2025 dilaksanakan setiap Triwulan

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (*google form*) yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. **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.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
6. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis terkumpul pada *drive* yang disediakan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kalender
1.	Persiapan	April 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	21
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi di lingkungan BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya masyarakat yang membutuhkan layanan antara lain data hasil kajian, jurnal hasil kajian serta fasilitasi pelaksanaan kajian. Yang mana pengguna layanan tersebut berasal dari OPD Provinsi, OPD yang menangani kelitbangsaan di Kabupaten/Kota, serta beberapa akademisi dan peneliti dari Perguruan Tinggi di Kota Palu.

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 28 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 10 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	7	54,5%
		PEREMPUAN	3	36,4%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	0	0
		SI	8	80%
		S2	2	20%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/ASN	4	40%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		PENGUSAHA	3	30%
		WIRASWASTA	1	10%
		DOSEN	1	10%
		MAHASISWA	1	10%
4	JENIS LAYANAN	JURNAL ILMIAH BOMBA	0	0%
		RISET PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN INOVASI	4	40%
		SURAT PERMINTAAN PENILITI	1	10%
		PENINGKATAN SDM DAN PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR RISET	1	10%
		FASILITASI HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HAKI)	1	10%
		PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN KEBIJAKAN HASIL RISET	0	0%
		SURAT IZIN REKOMENDASI PENELITIAN		
		PERMINTAAN DATA	3	30%

3.2 Pengolahan dan Analisa Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Permenpan RB Tahun 2017, yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

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

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

Setelah ke 3 (tiga) langkah tersebut dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel dibawah ini :

Nilai Persepsi	Nilai Interval indeks	Nilai interval konversi indeks	Nilai	Persepsi
1	1.00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4.00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan dan dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Data akhir penyusunan survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi tengah dengan data responden kusioner berjumlah 10 (Sepuluh) responden total keseluruhan yang diisi oleh masing-masing responden. Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Triwulan II Tahun 2025 secara terperinci adalah sebagai berikut.

Unit Pelayanan : Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
Alamat : Jl. Garuda No. 30 A Palu Sulawesi Tengah (94112)
Telepon/Fax : Telp./Fax. (0451) 8446226 – 8446244 – 8888060
E-mail : brida@sultengprov.go.id

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1 (1)	U2 (2)	U3 (3)	U4 (5)	U5 (6)	U6 (7)	U7 (8)	U8 (9)	U9 (11)	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
7	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
8	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
9	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
10	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
/Unsur	35	36	35	36	35	35	35	36	35	
NRR / unsur	3,500	3,600	3,500	3,600	3,500	3,500	3,500	3,600	3,500	
NRR tertbg/ unsur	0,389	0,400	0,389	0,400	0,389	0,389	0,389	0,400	0,389	*) 3,533
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 88,333

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,500
U2	Prosedur	3,600
U3	Waktu pelayanan	3,500
U4	Biaya/tarif	3,600
U5	Produk layanan	3,500
U6	Kompetensi pelaksana	3,500
U7	Perilaku pelaksana	3,500
U8	Sarana dan Prasarana	3,600
U9	Penanganan Pengaduan	3,500

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88,333 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM per unsur	3,500	3,600	3,500	3,600	3,500	3,500	3,500	3,600	3,500	
IKM Unit Pelayanan	88,333 A (Sangat Baik)									

IKM Per Unsur pada BRIDA Prov Sulteng Tahun 2025



No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,500	SANGAT BAIK
2.	Prosedur Pelayanan	3,600	SANGAT BAIK
3.	Waktu Pelayanan	3,500	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	3,600	SANGAT BAIK
5.	Produk Layanan	3,500	SANGAT BAIK
6.	Kompetensi Pelaksana	3,500	SANGAT BAIK
7.	Perilaku Pelaksana	3,500	SANGAT BAIK
8.	Sarana dan Prasarana	3,600	SANGAT BAIK
9.	Penanganan Pengaduan	3,500	SANGAT BAIK

Dengan demikian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Pada Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

- A.Nilai SKM setelah dikonversi = 88,333
- B.Mutu Pelayanan **A**
- C.Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan mutu pelayanan **A** dan kinerja pelayanan berkategori **SANGAT BAIK** Dalam Hal ini agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per-unsur
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,500	0,389
2.	Prosedur Pelayanan	3,600	0,400
3.	Waktu Pelayanan	3,500	0,389
4.	Biaya/Tarif	3,600	0,400
5.	Produk Layanan	3,500	0,389
6.	Kompetensi Pelaksana	3,500	0,389
7.	Perilaku Pelaksana	3,500	0,389
8.	Sarana dan Prasarana	3,600	0,400
9.	Penanganan Pengaduan	3,500	0,389
	Nilai Indeks (NI)		3,533
	Nilai SKM setelah dikonversi		88,333

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa unsur Prosedur Pelayanan, Biaya/Tarif, serta Sarana dan Prasarana memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan unsur-unsur layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Provinsi Sulawesi Tengah telah berhasil menyediakan layanan yang relatif mudah, terjangkau, dan didukung oleh fasilitas yang memadai. Secara umum, survei ini menegaskan bahwa BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah telah mampu menjalankan fungsi pelayanan publik dengan kualitas yang baik, khususnya dalam hal kemudahan akses, efisiensi biaya, dan kenyamanan pelayanan. Namun demikian, aspek-aspek lain yang memperoleh nilai kepuasan lebih rendah tetap perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan secara berkelanjutan agar kualitas layanan yang diberikan semakin merata dan optimal di seluruh lini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dalam pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Provinsi Sulawesi Tengah dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya.
2. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memperoleh nilai 88,333 Pada Tiwulan II Tahun 2025 dan nilai yang diperoleh dari unsur 9 pelayanan rata-rata adalah 3,500
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukan bahwa pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025 adalah **SANGAT BAIK**

5.2 SARAN

Perlu dilaksanakan evaluasi dan monitoring berkala terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sebagai dasar perbaikan yang berkesinambungan. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah lebih merata terhadap kebutuhan masyarakat dan mitra riset di daerah.

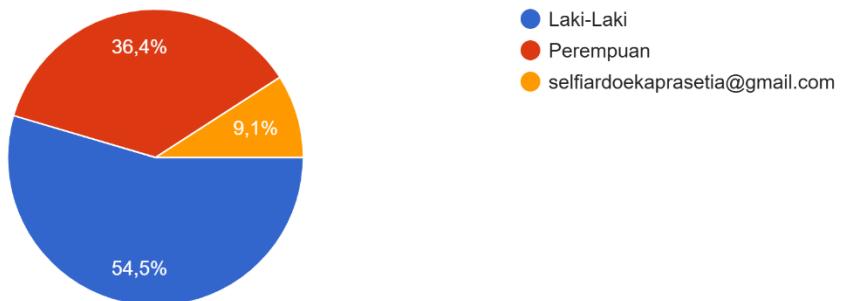
Jenis Layanan yang diterima ?

10 jawaban



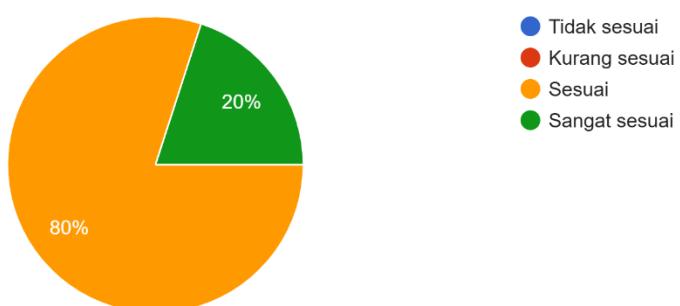
Jenis Kelamin

11 jawaban



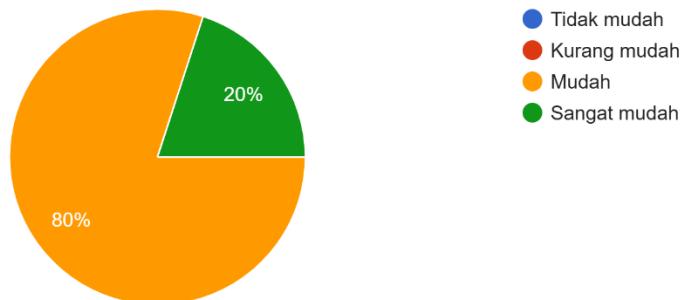
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



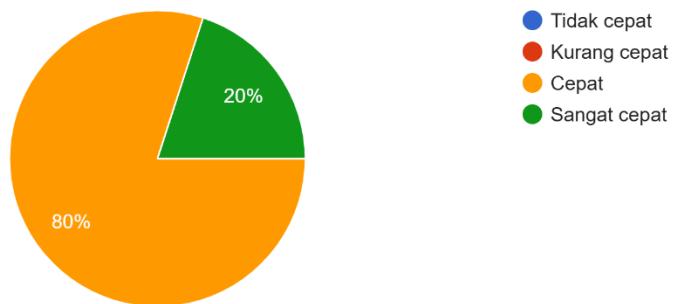
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



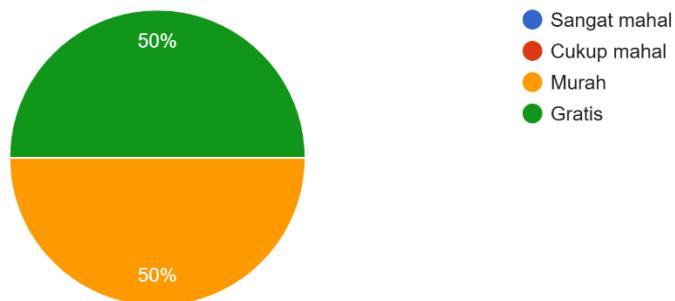
Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



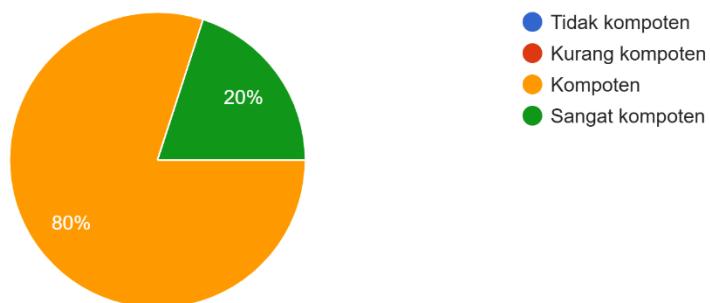
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif di BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



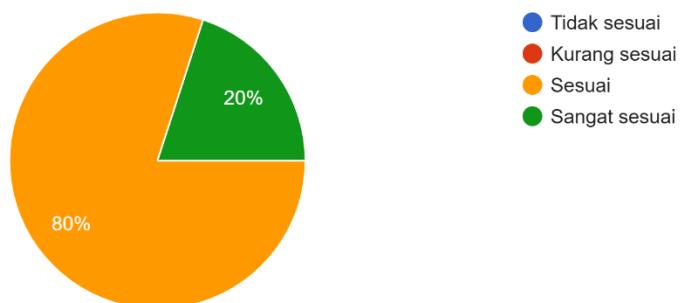
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan pejabat/staf dalam memberikan pelayanan pada BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



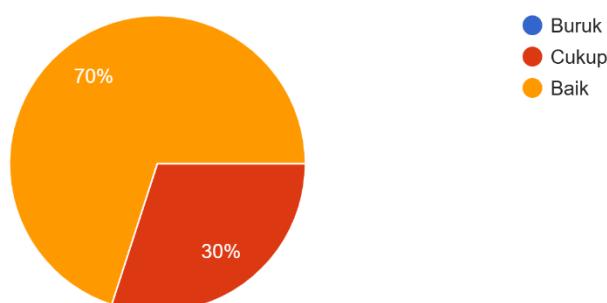
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



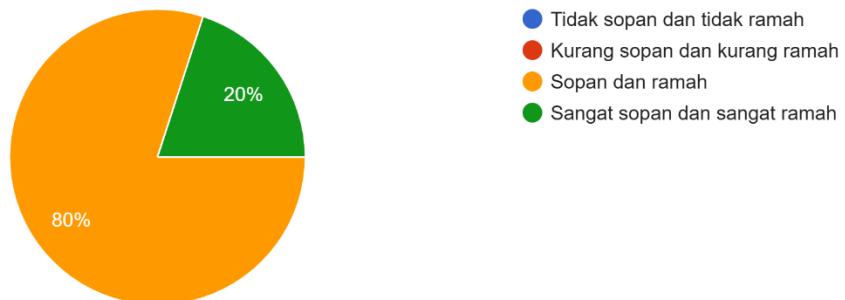
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku pejabat/staf dalam memberikan pelayanan pada BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada BRIDA Provinsi Sulawesi Tengah ?

10 jawaban

