

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN  
INOVASI DAERAH  
KABUPATEN BANDUNG  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LAPORAN</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>                | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>2</b>  |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                                                 | 1         |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                             | 1         |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data                                        | 2         |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                                          | 3         |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                                     | 3         |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>4</b>  |
| 2.1 Analisis Responden                                             | 4         |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 6         |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 7         |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                                 | 8         |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>10</b> |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>10</b> |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>14</b> |
| 1. Kuesioner                                                       | 14        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 15        |

# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:



1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 190 orang dan sampel sebanyak 165 responden.



## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 165 orang responden Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah, dengan rincian sebagai berikut:

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki               | 51     | 68,91%     |
|    |               | Perempuan               | 23     | 31,08%     |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |               | SD/Sederajat            | 0      | 0%         |
|    |               | SMP/Sederajat           | 1      | 1,35%      |
|    |               | SMA/Sederajat           | 13     | 17,56%     |
|    |               | D1/D2/D3                | 4      | 5,40%      |
|    |               | D4/S1                   | 48     | 64,86%     |
|    |               | S2                      | 6      | 8,10%      |
|    |               | S3                      | 0      | 0%         |
|    |               | Lainnya                 | 2      | 2,7%       |
|    |               |                         |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | ASN                     | 38     | 51,35%     |
|    |               | TNI                     | 0      | 0%         |
|    |               | POLRI                   | 0      | 0%         |
|    |               | Swasta                  | 3      | 4,05%      |
|    |               | Wirausaha               | 0      | 0%         |
|    |               | Ibu Rumah Tangga        | 0      | 0%         |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa       | 0      | 0%         |
|    |               | Petani/Nelayan          | 0      | 0%         |
|    |               | Pekerja Lepas/Freelance | 0      | 0%         |

| No | KARAKTERISTIK                  | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|--------------------------------|-------------------------|--------|------------|
|    |                                | Pensiunan               | 0      | 0%         |
|    |                                | Lainnya                 | 33     | 44,59%     |
|    |                                |                         |        |            |
| 4  | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas             | 0      | 0%         |
|    |                                |                         |        |            |
| 5  | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |

#### 1. Layanan Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR     | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki     | 28     | 80%        |
|    |               | Perempuan     | 7      | 20%        |
|    |               |               |        |            |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah | 0      | 0%         |
|    |               | SD/Sederajat  | 0      | 0%         |
|    |               | SMP/Sederajat | 0      | 0%         |
|    |               | SMA/Sederajat | 6      | %          |
|    |               | D1/D2/D3      | 3      | 8,57%      |
|    |               | D4/S1         | 24     | 68,57%     |
|    |               | S2            | 1      | 2,85%      |
|    |               | S3            | 0      | 0%         |
|    |               | Lainnya       | 1      | 2,85%      |
|    |               |               |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | ASN           | 17     | 48,57%     |
|    |               | TNI           | 0      | 0%         |

| No | KARAKTERISTIK                       | INDIKATOR                  | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------------------------|----------------------------|--------|------------|
|    |                                     | POLRI                      | 0      | 0%         |
|    |                                     | Swasta                     | 2      | 2,7%       |
|    |                                     | Wirausaha                  | 0      | 0%         |
|    |                                     | Ibu Rumah Tangga           | 0      | 0%         |
|    |                                     | Pelajar/Mahasiswa          | 0      | 0%         |
|    |                                     | Petani/Nelayan             | 0      | 0%         |
|    |                                     | Pekerja<br>Lepas/Freelance | 0      | 0%         |
|    |                                     | Pensiunan                  | 0      | 0%         |
|    |                                     | Lainnya                    | 16     | 45,71%     |
|    |                                     |                            |        |            |
| 4  | Kategorisasi<br>Pengguna<br>Layanan | Non Disabilitas            | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas                | 0      | 0%         |
|    |                                     |                            |        |            |
| 5  | Kategorisasi Jenis<br>Disabilitas   | Disabilitas Fisik          | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas<br>Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas Mental         | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas Sensorik       | 0      | 0%         |
|    |                                     |                            |        |            |

## 2. Layanan APIK

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR     | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki     | 23     | 58,97%     |
|    |               | Perempuan     | 16     | 41,02%     |
|    |               |               |        |            |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah | 0      | 0%         |
|    |               | SD/Sederajat  | 0      | 0%         |
|    |               | SMP/Sederajat | 1      | 2,56%      |

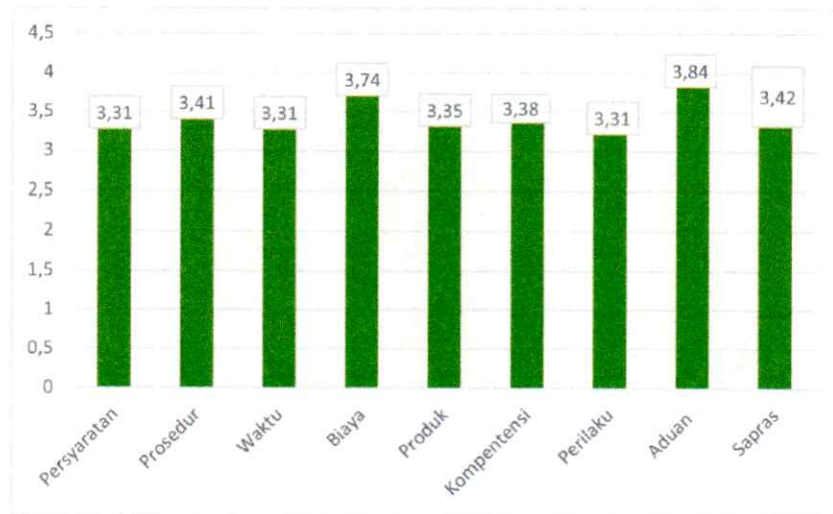


| No | KARAKTERISTIK                       | INDIKATOR                  | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------------------------|----------------------------|--------|------------|
|    |                                     | SMA/Sederajat              | 7      | 17,94%     |
|    |                                     | D1/D2/D3                   | 1      | 2,56%      |
|    |                                     | D4/S1                      | 24     | 61,53%     |
|    |                                     | S2                         | 5      | 12,82%     |
|    |                                     | S3                         | 0      | 0%         |
|    |                                     | Lainnya                    | 1      | 2,56%      |
|    |                                     |                            |        |            |
| 3  | Pekerjaan                           | ASN                        | 21     | 53,84%     |
|    |                                     | TNI                        | 0      | 0%         |
|    |                                     | POLRI                      | 0      | 0%         |
|    |                                     | Swasta                     | 1      | 2,56%      |
|    |                                     | Wirausaha                  | 0      | 0%         |
|    |                                     | Ibu Rumah Tangga           | 0      | 0%         |
|    |                                     | Pelajar/Mahasiswa          | 0      | 0%         |
|    |                                     | Petani/Nelayan             | 0      | 0%         |
|    |                                     | Pekerja<br>Lepas/Freelance | 0      | 0%         |
|    |                                     | Pensiunan                  | 0      | 0%         |
|    |                                     | Lainnya                    | 17     | 43,58%     |
|    |                                     |                            |        |            |
| 4  | Kategorisasi<br>Pengguna<br>Layanan | Non Disabilitas            | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas                | 0      | 0%         |
|    |                                     |                            |        |            |
| 5  | Kategorisasi Jenis<br>Disabilitas   | Disabilitas Fisik          | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas<br>Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas Mental         | 0      | 0%         |
|    |                                     | Disabilitas Sensorik       | 0      | 0%         |

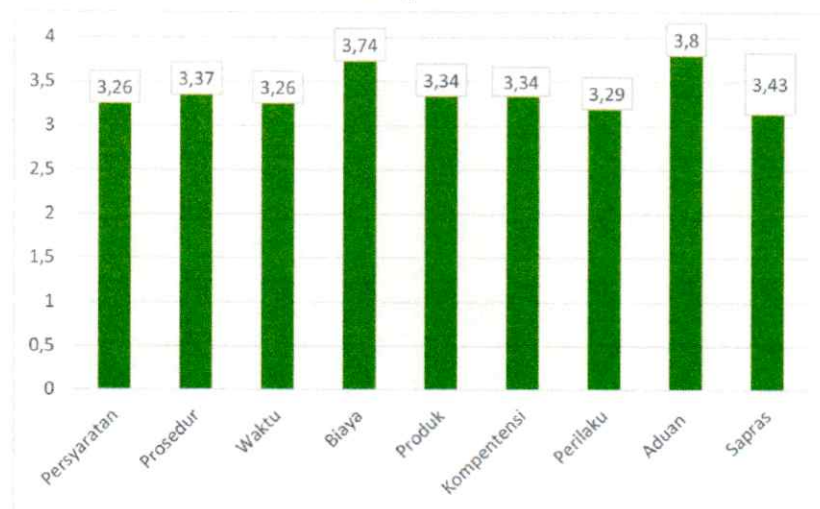
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No.                  | Jenis Layanan                                     | Jumlah Respon<br>den | Persyar<br>atan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perila<br>ku | Aduan | Sarpras | IKM Per<br>Jenis<br>Layanan |
|----------------------|---------------------------------------------------|----------------------|-----------------|----------|-------|-------|--------|------------|--------------|-------|---------|-----------------------------|
| 1.                   | Pelaksanaan<br>Musrenbang<br>Tingkat<br>Kabupaten | 35                   | 3,26            | 3,37     | 3,26  | 3,74  | 3,34   | 3,34       | 3,29         | 3,8   | 3,43    | 85,63                       |
| 2.                   | APIK                                              | 39                   | 3,36            | 3,44     | 3,36  | 3,74  | 3,36   | 3,41       | 3,33         | 3,87  | 3,41    | 86,89                       |
|                      |                                                   |                      |                 |          |       |       |        |            |              |       |         |                             |
|                      |                                                   |                      |                 |          |       |       |        |            |              |       |         |                             |
|                      |                                                   |                      |                 |          |       |       |        |            |              |       |         |                             |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                   | 3,31                 | 3,41            | 3,31     | 3,74  | 3,35  | 3,38   | 3,31       | 3,84         | 3,42  | 86,3    |                             |
| IKM Unit Layanan     |                                                   | 86,3                 |                 |          |       |       |        |            |              |       |         |                             |
| Mutu Unit Layanan    |                                                   | B                    |                 |          |       |       |        |            |              |       |         |                             |

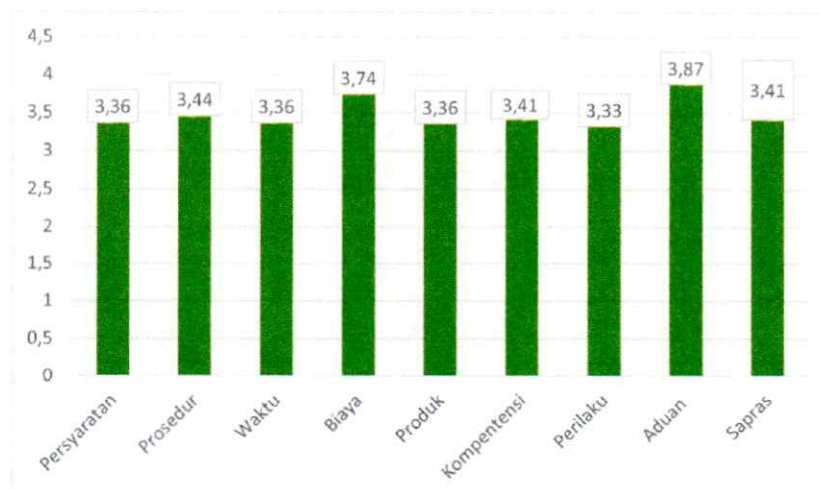
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten



Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur APIK





### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No | Unsur              | Rencana Tindak Lanjut                                          | Waktu | Penanggung Jawab             |
|----|--------------------|----------------------------------------------------------------|-------|------------------------------|
| 1  | Persyaratan        | Sosialisasi Persyaratan                                        | 2026  | Sekretariat dan Bidang PPEPD |
| 2  | Waktu Pelayanan    | Penyediaan informasi prosedur layanan                          | 2026  | Sekretariat                  |
| 3  | Perilaku Pelaksana | Melaksanakan Sosialisasi dalam rangka meningkatkan peningkatan | 2026  | Sekretariat dan Semua Bidang |

| No | Unsur | Rencana Tindak Lanjut   | Waktu | Penanggung Jawab |
|----|-------|-------------------------|-------|------------------|
|    |       | pemahaman terhadap IKM. |       |                  |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung mengalami penurunan. Namun demikian, untuk tahun depan akan meningkatkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b>  |
|-----------|------------------------------------------|-------------|
| 1         | Persyaratan                              | <b>3,9</b>  |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | <b>3,83</b> |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | <b>3,87</b> |
| 4         | Biaya/Tarif                              | <b>4</b>    |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | <b>3,9</b>  |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | <b>3,82</b> |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | <b>3,87</b> |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <b>3,98</b> |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | <b>3,95</b> |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:



| No | Rencana Tindak Lanjut  | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                            | Dokumentasi Kegiatan |
|----|------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | 1.1 Persyaratan        | Belum                                          | Penyampaikan persyaratan secara jelas melalui berbagai media seperti website, media sosial, dan papan informasi                                                    |                      |
| 2  | 2.1 Waktu Pelayanan    | Belum                                          | Memperbarui papan informasi, atau mengunggah informasi melalui media sosial tentang prosedur dan persyaratan layanan.                                              |                      |
| 3  | 3.1 Perilaku Pelaksana | Belum                                          | Melaksanakan sosialisasi dalam rangka meningkatkan pemahaman terhadap pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkaitan dengan Pelaksanaan Musrenbang dan APIK. |                      |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 140 orang mengisi SKM pada Badan Percanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah di tahun 2025. Layanan Pelaksanaan Musrenbang dan APIK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 70 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,3. Nilai SKM selama kurun waktu 5 (lima) tahun mulai 2021 – 2025 mengalami fluktuasi. Namun demikian, untuk kedepannya akan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih optimal.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - a. Sudah menyediakan link pengisian online di media social (Instagram)
  - b. Bapperida melaksanakan monitorin dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala
  - c. Sudah menyederhanakan alur pengaduan masyarakat yang tertuang pada SK Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
  - d. Bapperida telah melaksanakan peningkatan kapasitas melalui workshop yang diikuti oleh semua pegawai.
  - e. Bapperida khususnya Bidang Riset dan Inovasi (RIDA) telah melaksanakan sosialisasi dan Desk terkait APIK pada semua Perangkat Daerah.

- f. Bapperida telah menambahkan jaringan internet di beberapa titik.

Soreang, 21 November 2025

Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan  
Inovasi Daerah  
Kabupaten Bandung



**H. MARLAN, S.I.P., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19671223 198803 1 007



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Layanan Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten



Layanan APIK



## 2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH  
SEMUA LAYANAN**

| No Resp | Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    | -- |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |    |
| 1       | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |    |
| 1       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 2       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  |    |
| 3       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 4       | 3                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 5       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 6       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  |    |
| 7       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 8       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 9       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |    |
| 10      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  |    |
| 11      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 12      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |    |
| 13      | 3                     | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  |    |
| 14      | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 15      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 16      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 17      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 18      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 19      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 20      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 21      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 22      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 23      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 24      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |    |
| 25      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |
| 26      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 27      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 28      | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |
| 29      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |
| 30      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |    |
| 31      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |    |
| 32      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 33      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |



| No Resp | Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    | .. |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |    |
| 1       | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |    |
| 34      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 35      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 36      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |    |
| 37      | 4                     | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 38      | 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 39      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 40      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 41      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 42      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 43      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 44      | 2                     | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 45      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 46      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 47      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 48      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 49      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 50      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 51      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 52      | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 53      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |
| 54      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 55      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 56      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 57      | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |    |
| 58      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 59      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 60      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |    |
| 61      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 62      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 63      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 64      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 65      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 66      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 67      | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 68      | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 69      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |    |
| 70      | 3                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |



| No Resp              | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      | ..       |
|----------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
|                      | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |          |
| 1                    | 2                     | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |          |
| 71                   | 4                     | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |          |
| 72                   | 3                     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    |          |
| 73                   | 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |          |
| 74                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |          |
| Nilai/Unsur          | 245                   | 252  | 245  | 277  | 248  | 250  | 245  | 284  | 253  |          |
| NRR/Unsur            | 3.31                  | 3.41 | 3.31 | 3.74 | 3.35 | 3.38 | 3.31 | 3.84 | 3.42 |          |
| Kategori             | B                     | B    | B    | A    | B    | B    | B    | A    | B    |          |
| NRR tertimbang/Unsur | 0.37                  | 0.38 | 0.37 | 0.42 | 0.37 | 0.38 | 0.37 | 0.43 | 0.38 | *)3.45   |
| IKM Unit Pelayanan   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 86.3 |

|                |   |                                                            |
|----------------|---|------------------------------------------------------------|
| U1 - U9        | = | Unsur - unsur Pelayanan                                    |
| NRR            | = | Nilai Rata - rata                                          |
| IKM            | = | Index Kepuasan Masyarakat                                  |
| *)             | = | Jumlah NRR IKM Tertimbang                                  |
| .. *)          | = | Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25                             |
| NRR/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                             | 3.31        |
| U2 | Prosedur                                | 3.41        |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3.31        |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3.74        |
| U5 | Produk Layanan                          | 3.35        |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3.38        |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3.31        |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.84        |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 3.42        |

| Rentang Usia | Banyaknya | Pekerjaan | Banyaknya | Pendidikan | Banyaknya | Jenis Kelamin | Banyaknya |
|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|---------------|-----------|
| 9 s.d 14     | 0         | PNS       | 38        | SD         | 0         | Laki - laki   | 51        |
| 15 s.d 30    | 35        | TNI       | 0         | SMP        | 1         | Perempuan     | 23        |
| 31 s.d 40    | 9         | POLRI     | 0         | SMA        | 13        | Jumlah        | 74        |
| 41 s.d 50    | 22        | SWASTA    | 3         | D3         | 4         |               |           |
| 51 s.d 60    | 8         | Lainnya   | 33        | D4/S1      | 48        |               |           |
| 61           | 0         |           |           | S2         | 6         |               |           |
| Kontas       | 0         |           |           | S3         | 0         |               |           |
| Jumlah       | 74        |           |           | Lainnya    | 2         |               |           |

| Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah |                                         |       | Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi |                                         |       | Unsur Pelayanan Tiga Terendah |                    |       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------|--------------------------------|-----------------------------------------|-------|-------------------------------|--------------------|-------|
| Kode                                   | Unsur Pelayanan                         | Nilai | Kode                           | Unsur Pelayanan                         | Nilai | Kode                          | Unsur Pelayanan    | Nilai |
| U8                                     | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3.84  | U8                             | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3.84  | U1                            | Persyaratan        | 3.31  |
| U4                                     | Biaya/Tarif                             | 3.74  | U4                             | Biaya/Tarif                             | 3.74  | U3                            | Waktu Pelayanan    | 3.31  |
| U9                                     | Sarana dan Prasarana                    | 3.42  | U9                             | Sarana dan Prasarana                    | 3.42  | U7                            | Perilaku Pelaksana | 3.31  |
| U2                                     | Prosedur                                | 3.41  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U6                                     | Kompetensi Pelaksana                    | 3.38  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U5                                     | Produk Layanan                          | 3.35  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U1                                     | Persyaratan                             | 3.31  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U3                                     | Waktu Pelayanan                         | 3.31  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U7                                     | Perilaku Pelaksana                      | 3.31  |                                |                                         |       |                               |                    |       |

IKM Unit Pelayanan : 86.3

Nilai Mutu IKM : B

|   |               |               |
|---|---------------|---------------|
| A | (Sangat Baik) | 86.31 - 100   |
| B | (Baik)        | 76.61 - 86.30 |
| C | (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60 |
| D | (Tidak Baik)  | 25.00 - 64.99 |

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH  
PELAKSANAAN MUSRENBANG TINGKAT KABUPATEN**

| No Resp  | Nilai Unsur Pelayanan |          |          |          |          |          |          |          |           | .. |
|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|
|          | U1                    | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9        |    |
| <b>1</b> | <b>2</b>              | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> |    |
| 1        | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 2        | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3         |    |
| 3        | 3                     | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 4        | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 5        | 3                     | 3        | 3        | 3        | 4        | 2        | 4        | 4        | 2         |    |
| 6        | 3                     | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 7        | 3                     | 3        | 3        | 2        | 3        | 4        | 3        | 1        | 3         |    |
| 8        | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3         |    |
| 9        | 4                     | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 10       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 11       | 3                     | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 12       | 4                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 13       | 3                     | 4        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 3         |    |
| 14       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4         |    |
| 15       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 16       | 4                     | 4        | 3        | 4        | 3        | 4        | 3        | 4        | 4         |    |
| 17       | 4                     | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4         |    |
| 18       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 19       | 3                     | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 20       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 3         |    |
| 21       | 4                     | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 22       | 4                     | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 23       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3         |    |
| 24       | 3                     | 4        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4         |    |
| 25       | 2                     | 2        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3         |    |
| 26       | 4                     | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 27       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4         |    |
| 28       | 3                     | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3         |    |
| 29       | 3                     | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4         |    |
| 30       | 4                     | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 31       | 4                     | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |    |
| 32       | 3                     | 4        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4         |    |
| 33       | 4                     | 4        | 3        | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4         |    |



| No Resp            | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      | --        |
|--------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
|                    | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |           |
| 1                  | 2                     | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |           |
| 34                 | 3                     | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |           |
| 35                 | 3                     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    |           |
| Nilai/Unsur        | 114                   | 118  | 114  | 131  | 117  | 117  | 115  | 133  | 120  |           |
| NRR/Unsur          | 3.26                  | 3.37 | 3.26 | 3.74 | 3.34 | 3.34 | 3.29 | 3.8  | 3.43 |           |
| Kategori           | B                     | B    | B    | A    | B    | B    | B    | A    | B    |           |
| NRR tertbg/Unsur   | 0.36                  | 0.37 | 0.36 | 0.42 | 0.37 | 0.37 | 0.37 | 0.42 | 0.38 | *)3.43    |
| IKM Unit Pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 85.63 |

|                |   |                                                            |
|----------------|---|------------------------------------------------------------|
| U1 - U9        | = | Unsur - unsur Pelayanan                                    |
| NRR            | = | Nilai Rata - rata                                          |
| IKM            | = | Index Kepuasan Masyarakat                                  |
| *)             | = | Jumlah NRR IKM Tertimbang                                  |
| — *)           | = | Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25                             |
| NRR/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                             | 3.26        |
| U2 | Prosedur                                | 3.37        |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3.26        |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3.74        |
| U5 | Produk Layanan                          | 3.34        |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3.34        |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3.29        |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.8         |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 3.43        |

| Rentang Usia | Banyaknya |
|--------------|-----------|
| 9 s.d 14     | 0         |
| 15 s.d 30    | 16        |
| 31 s.d 40    | 4         |
| 41 s.d 50    | 12        |
| 51 s.d 60    | 3         |
| 61 Keatas    | 0         |
| Jumlah       | 35        |

| Pekerjaan | Banyaknya |
|-----------|-----------|
| PNS       | 17        |
| TNI       | 0         |
| POLRI     | 0         |
| SWASTA    | 2         |
| Lainnya   | 16        |

| Pendidikan | Banyaknya |
|------------|-----------|
| SD         | 0         |
| SMP        | 0         |
| SMA        | 6         |
| D3         | 3         |
| D4/S1      | 24        |
| S2         | 1         |
| S3         | 0         |
| Lainnya    | 1         |

| Jenis Kelamin | Banyaknya |
|---------------|-----------|
| Laki - laki   | 28        |
| Perempuan     | 7         |
| Jumlah        | 35        |

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah



Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

| Kode | Unsur Pelayanan                         | Nilai |
|------|-----------------------------------------|-------|
| U8   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3.84  |
| U4   | Biaya/Tarif                             | 3.74  |
| U9   | Sarana dan Prasarana                    | 3.42  |
| U2   | Prosedur                                | 3.41  |
| U6   | Kompetensi Pelaksana                    | 3.38  |
| U5   | Produk Layanan                          | 3.35  |
| U1   | Persyaratan                             | 3.31  |
| U3   | Waktu Pelayanan                         | 3.31  |
| U7   | Perilaku Pelaksana                      | 3.31  |

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

| Kode | Unsur Pelayanan                         | Nilai |
|------|-----------------------------------------|-------|
| U8   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3.84  |
| U4   | Biaya/Tarif                             | 3.74  |
| U9   | Sarana dan Prasarana                    | 3.42  |

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

| Kode | Unsur Pelayanan    | Nilai |
|------|--------------------|-------|
| U1   | Persyaratan        | 3.31  |
| U3   | Waktu Pelayanan    | 3.31  |
| U7   | Perilaku Pelaksana | 3.31  |

**IKM Unit Pelayanan : 86.3**

**Nilai Mutu IKM : B**

|   |               |               |
|---|---------------|---------------|
| A | (Sangat Baik) | 88.31 - 100   |
| B | (Baik)        | 76.61 - 88.30 |
| C | (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60 |
| D | (Tidak Baik)  | 25.00 - 64.99 |

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH  
APIK**

| No Resp | Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    | -- |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |    |
| 1       | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |    |
| 1       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  |    |
| 2       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 3       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |    |
| 4       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  |    |
| 5       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 6       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |    |
| 7       | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 8       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 9       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 10      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| 11      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 12      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 13      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |    |
| 14      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |    |
| 15      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |
| 16      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 17      | 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 18      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 19      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 20      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 21      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 22      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 23      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 24      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 25      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 26      | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |    |
| 27      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |    |
| 28      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 29      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |
| 30      | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |    |
| 31      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |    |
| 32      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |    |
| 33      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |    |

| No Resp            | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      | --        |
|--------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
|                    | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |           |
| 1                  | 2                     | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |           |
| 34                 | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |           |
| 35                 | 4                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |           |
| 36                 | 4                     | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    |           |
| 37                 | 4                     | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |           |
| 38                 | 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |           |
| 39                 | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |           |
| Nilai/Unsur        | 131                   | 134  | 131  | 146  | 131  | 133  | 130  | 151  | 133  |           |
| NRR/Unsur          | 3.36                  | 3.44 | 3.36 | 3.74 | 3.36 | 3.41 | 3.33 | 3.87 | 3.41 |           |
| Kategori           | B                     | B    | B    | A    | B    | B    | B    | A    | B    |           |
| NRR tertbg/Unsur   | 0.37                  | 0.38 | 0.37 | 0.42 | 0.37 | 0.38 | 0.37 | 0.43 | 0.38 | *) 13.48  |
| IKM Unit Pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 86.89 |

|                |   |                                                            |
|----------------|---|------------------------------------------------------------|
| U1 - U9        | = | Unsur - unsur Pelayanan                                    |
| NRR            | = | Nilai Rata - rata                                          |
| IKM            | = | Index Kepuasan Masyarakat                                  |
| *)             | = | Jumlah NRR IKM Tertimbang                                  |
| *)             | = | Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25                             |
| NRR/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                             | 3.36        |
| U2 | Prosedur                                | 3.44        |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3.36        |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3.74        |
| U5 | Produk Layanan                          | 3.36        |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3.41        |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3.33        |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.87        |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 3.41        |

| Rentang Usia | Banyaknya |
|--------------|-----------|
| 9 s.d 14     | 0         |
| 15 s.d 30    | 19        |
| 31 s.d 40    | 5         |
| 41 s.d 50    | 10        |
| 51 s.d 60    | 5         |
| 61 Keatas    | 0         |

| Pekerjaan | Banyaknya |
|-----------|-----------|
| PNS       | 21        |
| TNI       | 0         |
| POLRI     | 0         |
| SWASTA    | 1         |
| Lainnya   | 17        |

| Pendidikan | Banyaknya |
|------------|-----------|
| SD         | 0         |
| SMP        | 1         |
| SMA        | 7         |
| D3         | 1         |
| D4/S1      | 24        |
| S2         | 5         |
| S3         | 0         |
| Lainnya    | 1         |

| Jenis Kelamin | Banyaknya |
|---------------|-----------|
| Laki - laki   | 23        |
| Perempuan     | 16        |
| Jumlah        | 39        |

| Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah |                                         |       | Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi |                                         |       | Unsur Pelayanan Tiga Terendah |                    |       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------|--------------------------------|-----------------------------------------|-------|-------------------------------|--------------------|-------|
| Kode                                   | Unsur Pelayanan                         | Nilai | Kode                           | Unsur Pelayanan                         | Nilai | Kode                          | Unsur Pelayanan    | Nilai |
| U8                                     | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3.87  | U8                             | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3.87  | U7                            | Perilaku Pelaksana | 3.33  |
| U4                                     | Biaya/Tarif                             | 3.74  | U4                             | Biaya/Tarif                             | 3.74  | U3                            | Waktu Pelayanan    | 3.36  |
| U2                                     | Prosedur                                | 3.44  | U2                             | Prosedur                                | 3.44  | U1                            | Persyaratan        | 3.36  |
| U6                                     | Kompetensi Pelaksana                    | 3.41  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U9                                     | Sarana dan Prasarana                    | 3.41  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U1                                     | Persyaratan                             | 3.36  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U3                                     | Waktu Pelayanan                         | 3.36  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U5                                     | Produk Layanan                          | 3.36  |                                |                                         |       |                               |                    |       |
| U7                                     | Perilaku Pelaksana                      | 3.33  |                                |                                         |       |                               |                    |       |

**IKM Unit Pelayanan : 86.89**

**Nilai Mutu IKM : B**

|   |               |               |
|---|---------------|---------------|
| A | (Sangat Baik) | 88.31 - 100   |
| B | (Baik)        | 76.61 - 88.30 |
| C | (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60 |
| D | (Tidak Baik)  | 25.00 - 64.99 |