



**Kemendikdasmen**  
**BPMP Kaltim**

# LAPORAN

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )

Triwulan 2 ( Periode April s.d Juni 2026 )

---



0541 260304



<https://bpmpkaltim.kemendikdasmen.go.id>



Jl. Ciptomangunkusumo, KM 2, Samarinda Seberang  
Samarinda, Kalimantan Timur

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 ( Periode Bulan April – Juni 2026 ) disusun sebagai pertanggungjawaban penyelenggaraan Layanan serta bentuk transparansi dan akuntabilitas publik dan untuk dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara layanan.

Mengetahui,

Kepala Subbagian Umum



Soerjo Adi Poernomo, S.S., M.Pd.

NIP 197512192003121001

Samarinda, Juli 2026

Penyusun Laporan

Siti Amriyah Kurniasih, S. Pd.

NIP 197901092002122001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur Periode bulan April – Juni Tahun 2026.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini kami lakukan dengan maksud untuk Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur terhadap pelayanan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur serta mengidentifikasi kelemahan pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur pada Periode Bulan April – Juni tahun 2026 ini juga merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas publik, karena hasilnya dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara layanan.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung tersusunnya laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Layanan Terpadu ( ULT ) Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur pada Periode Bulan April – Juni tahun 2026.

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh unit pelayanan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, Juli 2026

Kepala Subbagian Umum



Soerjo Adi Poerromo, SS, M.Pd

NIP-197512192003121001

## DAFTAR ISI

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                   | i   |
| KATA PENGANTAR .....                      | ii  |
| DAFTAR ISI.....                           | iii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                   | 1   |
| A. Latar belakang .....                   | 1   |
| B. Dasar .....                            | 2   |
| C. Maksud dan Tujuan.....                 | 3   |
| D. Ruang Lingkup.....                     | 3   |
| E. Hasil yang diharapkan .....            | 3   |
| BAB II HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN .....   | 4   |
| A. Pelaksanaan Kegiatan .....             | 4   |
| B. Metode Survei Kepuasan Masyarakat..... | 5   |
| C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....  | 6   |
| BAB III PENUTUP.....                      | 14  |



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP sebagai *front office* pelayanan memiliki peran strategis dalam memberikan layanan informasi, konsultasi, administrasi, serta penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan. Tingginya intensitas interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas layanan menjadikan ULT sebagai wajah utama instansi yang menentukan citra dan kepercayaan publik terhadap BPMP Kaltim.

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, maka penyelenggara layanan tidak hanya berkewajiban memberikan pelayanan, tetapi juga harus mampu mengukur tingkat keberhasilan pelayanan tersebut. Pengukuran dimaksud dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kegiatan pengukuran secara komprehensif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM menjadi instrumen penting dalam:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur
2. Mengidentifikasi kelemahan pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat
3. Menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan
4. Menyusun kebijakan perbaikan layanan berbasis data (*evidence-based policy*)
5. Meningkatkan akuntabilitas kinerja penyelenggara pelayanan publik

Selain sebagai alat evaluasi internal, Survei Kepuasan Masyarakat juga merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas publik, karena hasilnya dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara layanan.

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di BPMP Kaltim menjadi kebutuhan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

## **B. Dasar**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BPMP kaltim berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja pelayanan secara berkala melalui partisipasi masyarakat.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan dan menyediakan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengatur sistem penanganan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik  
Menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan, pengolahan, dan pelaporan hasil SKM.
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi terkait penyelenggaraan layanan publik pada Unit Pelaksana Teknis di lingkungan kementerian (sesuai ketentuan yang berlaku pada BPMP).
6. Standar Pelayanan dan Prosedur Operasional Standar (POS) Unit Layanan Terpadu BPMP Kaltim.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk :

1. sebagai bahan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur
2. sebagai upaya meningkatkan akuntabilitas kinerja penyelenggara Pelayanan Publik
3. sebagai bahan evaluasi untuk melaksanakan tindak lanjut terhadap kelemahan pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat

### **D. Ruang Lingkup**

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat diberikan kepada pengguna layanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP Kaltim sebagai responden yang meliputi :

1. pengguna layanan dengan kunjungan langsung pada Unit layanan Terpadu
2. Pengguna Layanan melalui saluran Telepon atau *Whatsapp*

### **E. Hasil yang diharapkan**

Hasil yang diharapkan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya kualitas pelayanan kepada pengguna layanan BPMP Provinsi Kalimantan Timur .
2. Menghasilkan data yang akurat sebagai bahan evaluasi, perbaikan pelayanan publik, dan dasar penetapan kebijakan.
3. Meniingkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.
4. Meningkatnya reputasi pelayanan publik BPMP Provinsi Kalimantan Timur.



## BAB II HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

### A. Pelaksanaan Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat diberikan kepada pengguna layanan pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur yang meliputi :

1. Pemerintah Daerah
2. Dinas Pendidikan
3. Guru dan Tenaga Kependidikan
4. Mahasiswa
5. Mitra pendidikan
6. Masyarakat umum

Pengguna layanan pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur terdiri dari :

1. pengguna layanan dengan kunjungan langsung pada Unit layanan Terpadu
2. Pengguna Layanan melalui saluran Telepon atau *Whatsapp*

Survei dilaksanakan setelah pengguna layanan selesai menerima layanan dan dilakukan baik secara langsung dengan scan barcode Survei bagi pengguna layanan dengan kunjungan langsung pada Unit layanan Terpadu dan dengan mengirimkan tautan Survei melalui *Whatsapp* bagi Pengguna Layanan melalui saluran Telepon atau *Whatsapp*.

Jumlah responden diambil secara *sampling*, Responden mengisi data diri terlebih dahulu dan selanjutnya menjawab pertanyaan Survei sebanyak 9 pertanyaan serta memberikan masukan / saran terkait layanan yang telah diberikan.

Pertanyaan Survei berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan *skala likert* untuk Mengukur tingkat kesetujuan/kepuasan dengan kategori pertanyaan ( Jawaban Positif ) dengan ketentuan pilihan :

1. Sangat tidak puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas



Pada akhir pertanyaan Survei, responden diminta memberikan masukan / saran terkait layanan yang sudah diberikan.

Pertanyaan pada Survei meliputi Unsur Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017 yang mencakup 9 Unsur yaitu :

1. **Persyaratan:** Kesesuaian persyaratan teknis dan administratif.
2. **Prosedur:** Kemudahan alur pelayanan.
3. **Waktu Pelayanan:** Kecepatan waktu dalam penyelesaian layanan.
4. **Biaya/Tarif:** Kepastian biaya.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Kesesuaian hasil layanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** Kemampuan dan keahlian petugas.
7. **Perilaku Pelaksana:** Kesopanan dan keramahan petugas.
8. **Penanganan Pengaduan:** Kualitas sarana dan respon pengaduan.
9. **Sarana dan Prasarana:** Kualitas fasilitas fisik dan digital.

## **B. Metode Survei Kepuasan Masyarakat**

Data penilaian terhadap beberapa unsur pelayanan (seperti prosedur, persyaratan, petugas, waktu, biaya, dll) menggunakan skala Likert, dan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dengan langkah perhitungan sebagai berikut:

1. **Penetapan Unsur Pelayanan:** Identifikasi unsur-unsur yang akan dinilai (umumnya 9-14 unsur), seperti prosedur, petugas, dan waktu.
2. **Pengumpulan Data (Skala Likert):** Responden menilai setiap unsur dengan skala 1-4 (Tidak Baik hingga Sangat Baik).
3. **Hitung Nilai Rata-rata per Unsur:** Total nilai responden untuk satu unsur dibagi jumlah responden.
4. **Konversi Indeks per Unsur:** Kalikan nilai rata-rata unsur dengan 25 untuk mendapatkan nilai indeks (skala 25-100).
5. **Interpretasi:** Nilai indeks mutu layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN RBn Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, interpretasi hasil skor mutu (yang telah dikonversi ke skala 25 atau indeks 100). Maka predikat mutu layanan dapat dikategorikan sebagai berikut:

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

### C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Data responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 : Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

| No | Kategori             | Total     |
|----|----------------------|-----------|
| 1  | PNS                  | 27        |
| 2  | Swasta               | 15        |
| 3  | Guru                 | 14        |
| 4  | Mahasiswa            | 6         |
| 5  | Pelajar              | 3         |
| 6  | Wirausaha            | 2         |
| 7  | Tidak diisi          | 1         |
| 8  | BAN-PDM Prov. Kaltim | 1         |
| 9  | Marketing            | 2         |
| 10 | Honor                | 2         |
| 11 | P3K                  | 1         |
| 12 | Surveyor             | 1         |
|    | <b>Total</b>         | <b>75</b> |

Data responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis kelamin adalah

Sebagai Berikut :

**Tabel 2 : Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Kategori     | Total     |
|----|--------------|-----------|
| 1  | Perempuan    | 39        |
| 2  | Laki-laki    | 35        |
| 3  | Tidak diisi  | 1         |
|    | <b>Total</b> | <b>75</b> |

Data responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan adalah Sebagai berikut :

**Tabel 3 : Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan**

| No | Kategori      | Total     |
|----|---------------|-----------|
| 1  | S1            | 45        |
| 2  | S2            | 16        |
| 3  | SMA           | 8         |
| 4  | S3            | 2         |
| 5  | Tidak diisi   | 1         |
| 6  | D3 Pariwisata | 1         |
| 7  | D3 Akuntansi  | 1         |
| 8  | D3            | 1         |
|    | <b>Total</b>  | <b>75</b> |

Hasil analisis data Survei kepuasan Masyarakat ( SKM ) periode bulan April s.d Juni 2026 adalah sebagai berikut :



**Tabel 4 : Hasil Survey Kepuasan Masyarakat( SKM ) terhadap layanan  
BPMP Kaltim**

**Bulan April - Juni 2026**

| Responden | Nilai Unsur Pelayanan ( N ) |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|           | n1                          | n2 | n3 | n4 | n5 | n6 | n7 | n8 | n9 |
| 1         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 7         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9         | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 13        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 15        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 16        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18        | 3                           | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 19        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 22        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24        | 3                           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 25        | 3                           | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 26        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27        | 3                           | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 28        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 29        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 30        | 3                           | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 31        | 3                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 32        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 35        | 4                           | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 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 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |

|                        |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Nilai per unsur</b> | <b>288</b>  | <b>295</b>  | <b>293</b>  | <b>293</b>  | <b>286</b>  | <b>284</b>  | <b>285</b>  | <b>290</b>  | <b>292</b>  |             |
| <b>NRR</b>             | <b>3,84</b> | <b>3,93</b> | <b>3,91</b> | <b>3,91</b> | <b>3,81</b> | <b>3,79</b> | <b>3,80</b> | <b>3,87</b> | <b>3,89</b> |             |
| <b>NRRT</b>            | <b>0,43</b> | <b>0,44</b> | <b>0,43</b> | <b>0,43</b> | <b>0,42</b> | <b>0,42</b> | <b>0,42</b> | <b>0,43</b> | <b>0,43</b> | <b>3,86</b> |
| <b>IKM</b>             | <b>96,5</b> |             |             |             |             |             |             |             |             |             |

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) yang telah dilakukan dalam rentang waktu bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2026 maka diperoleh nilai untuk tiap unsur sebagai berikut :

**Tabel 5 : Nilai tiap tiap Unsur**

| <b>No</b> | <b>Unsur SKM</b>                                                                                      | <b>Nilai</b> |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan                                               | 96           |
| 2         | Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini                                                              | 98,3         |
| 3         | Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan                                                            | 97,7         |
| 4         | Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan                                                                 |              |
| 5         | Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 95,3         |
| 6         | Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan                                                          | 94,7         |
| 7         | Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan                                      | 95,0         |
| 8         | Kualitas Sarana dan Prasarana                                                                         | 96,7         |
| 9         | Penanganan Pengaduan pengguna layanan                                                                 | 97,3         |

Dari data hasil survei Kepuasan Masyarakat diatas maka diperoleh hasil Nilai Indeks kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Unit layanan Terpadu BPMP Kaltim sebagai berikut :



Tabel 7

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Unit layanan Terpadu BPMP Kaltim pada triwulan 1 periode Bulan April s.d Juni 2026

| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )</b><br><b>BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR</b><br><b>TRIWULAN 2 TAHUN 2026</b>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--------|-----------------|---------------|------------------------|----------------------|------------------------|------------|--------------|---------------|---------------|-------------------|------------------|---------------|--------------|--|------------------------|------------------------------------------|--|
| <b>NILAI IKM</b><br><br><div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">96,5</div><br><div style="text-align: center; font-weight: bold;">PREDIKAT<br/>SANGAT BAIK</div>                                                   | <b>NAMA LAYANAN<br/>UNIT LAYANAN TERPADU</b><br><br><table> <tr> <th colspan="2">Responden</th></tr> <tr> <td>Jumlah</td><td><b>75 orang</b></td></tr> <tr> <td rowspan="3">Jenis Kelamin</td><td>Laki - Laki : 35 Orang</td></tr> <tr> <td>Perempuan : 39 Orang</td></tr> <tr> <td>Tidak di isi : 1 Orang</td></tr> <tr> <td rowspan="7">Pendidikan</td><td>SD : - Orang</td></tr> <tr> <td>SMP : - Orang</td></tr> <tr> <td>SMA : 8 Orang</td></tr> <tr> <td>DIPLOMA : 3 Orang</td></tr> <tr> <td>S1/D4 : 45 Orang</td></tr> <tr> <td>S2 : 16 Orang</td></tr> <tr> <td>S3 : 2 Orang</td></tr> <tr> <td></td><td>Tidak di isi : 1 Orang</td></tr> <tr> <td colspan="2">Periode survei bulan April s.d Juni 2026</td></tr> </table> | Responden |  | Jumlah | <b>75 orang</b> | Jenis Kelamin | Laki - Laki : 35 Orang | Perempuan : 39 Orang | Tidak di isi : 1 Orang | Pendidikan | SD : - Orang | SMP : - Orang | SMA : 8 Orang | DIPLOMA : 3 Orang | S1/D4 : 45 Orang | S2 : 16 Orang | S3 : 2 Orang |  | Tidak di isi : 1 Orang | Periode survei bulan April s.d Juni 2026 |  |
| Responden                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
| Jumlah                                                                                                                                                                                                                                         | <b>75 orang</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
| Jenis Kelamin                                                                                                                                                                                                                                  | Laki - Laki : 35 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Perempuan : 39 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Tidak di isi : 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
| Pendidikan                                                                                                                                                                                                                                     | SD : - Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | SMP : - Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | SMA : 8 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | DIPLOMA : 3 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | S1/D4 : 45 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | S2 : 16 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | S3 : 2 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Tidak di isi : 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
| Periode survei bulan April s.d Juni 2026                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |
| <p style="text-align: center;">TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN<br/> MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS<br/> MEMPERBAIKI<br/> DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |  |        |                 |               |                        |                      |                        |            |              |               |               |                   |                  |               |              |  |                        |                                          |  |

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) terhadap layanan pada Unit Layanan Terpadu ( ULT ) BPMP Kaltim pada triwulan 1 ( Periode Bulan April s.d Juni ) adalah **96,5 ( A )** dengan **Predikat Kinerja pelayanan** secara keseluruhan **Sangat Baik**.

Meskipun demikian. Masih terdapat **1 unsur SKM** yang diberikan nilai terendah dari pengguna layanan, meskipun masih dalam kategori **Sangat baik** yaitu **Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan** dengan nilai **94,7**, sehingga diperlukan rekomendasi terkait hal ini, sehingga diharapkan terjadi peningkatan nilai pelayanan dalam hal Kompetensi / Kemampuan petugas pelayanan.

#### D. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, Capaian nilai survey kepuasan Masyarakat adalah sangat memuaskan, tetapi terdapat unsur dengan capaian nilai yaitu terendah dalam hal Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, sehingga memerlukan rekomendasi sebagai berikut :

1. **Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan**
2. **Mengembangkan** *Knowledge Base* yang terpusat dan petugas layanan memiliki akses instan ke informasi yang akurat.

3. **Evaluasi Berkelanjutan**

Dilakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap kualitas layanan

Berdasarkan Rekomendasi di atas, maka dibuatlah Rencana Tindak lanjut sebagai berikut :

**Tabel 3 : Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM )  
pada Triwulan 2 ( Periode Bulan April s.d Juni 2026 ) terhadap  
unsur / Aspek yang dinilai pengguna layanan**

| No | Unsur / Aspek Penilaian                             | Rekomendasi                               | Rencana Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                     | Waktu Pelaksanaan |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. | <b>Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan</b> | 1. Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan | 1. Meningkatkan kompetensi petugas layanan terkait program – program prioritas kementerian pendidikan dasar dan Menengah melalui keterlibatan yang intens sebagai peserta dalam kegiatan desiminasi terkait program prioritas Ngobras yang dilakukan secara internal | April – Juni 2026 |

|  |  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                             |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>2. Mengembangkan <i>Knowledge Base</i> yang terpusat dan petugas layanan memiliki akses instan ke informasi yang akurat.</p> <p>3. Evaluasi Berkelanjutan</p> | <p>2. Di buat database materi terkait Program Prioritas Kemedikdasmen yang dapat diakses dengan mudah oleh petugas layanan</p> <p>3. Dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan</p> |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



### **BAB III PENUTUP**

Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi untuk melaksanakan tindak lanjut terhadap kelemahan pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat sekaligus sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsi layanan pada Unit Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur.

Harapannya, laporan ini bukan sekedar pemenuhan tanggungjawab secara administratif, tetapi juga merupakan dasar upaya peningkatan kualitas pelayanan di Balai Penjaminan Mutu Provinsi Kalimantan Timur, sehingga kedepannya benar benar tercipta lingkungan pelayanan yang berkualitas dan memberikan dampak serta penilaian atau persepsi yang positif bagi pengguna layanan