

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI RIAU
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

1.1 Jumlah Responden SKM 6

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

A. TRIWULAN I TAHUN 2025 7

B. TRIWULAN II TAHUN 2025 8

C. TRIWULAN III TAHUN 2025 9

D. TRIWULAN IV TAHUN 2025 10

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 12

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM..... 14

BAB V KESIMPULAN 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau dengan menunjuk beberapa orang Pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau sebagai tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang diletakkan di Loker Pelayanan dan Lobby Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yang disebarluaskan kepada pengguna layanan yang berurusan di Loker Pelayanan dan Lobby, melalui pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Online Terhadap Badan Pengelola Keuangan Provinsi Riau. Pengisian kuesioner dilakukan melalui Situs Resmi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau di alamat situs bpkad.riau.go.id atau langsung ke halaman kuisisioner di <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe56HcPg94ORxu54F7tkToUpQDnDLb0UhoXIZ1zvJ8qUtzy9A/viewform>, mulai tahun 2023 ditambah dengan melalui scan Barcode Survei Kepuasan Masyarakat yang ditempel di Meja Lobby dan Loker Pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau dan melalui kegiatan yang diadakan Bidang-Bidang di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau dimana tamu yang hadir berasal dari Organisasi Perangkat Daerah baik di lingkup Pemerintah Provinsi Riau maupun dari Kabupaten/Kota Se-Propinsi Riau. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Lobby dan Loker Pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yang disebarkan kepada pengguna layanan yang berurusan di Lobby dan Loker Pelayanan dan melalui pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat Online di Situs Resmi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau serta tamu yang hadir pada kegiatan yang diadakan oleh Bidang-Bidang di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan dan diolah di Sub

Bagian Kepegawaian dan Umum Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Petugas Lobby dan Locket Pelayanan serta Pegawai atau Pegawai Tidak Tetap (PTT) yang menjadi Panitia di dalam kegiatan yang diadakan oleh Bidang-Bidang di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap Triwulan atau 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan pada bulan berikutnya setelah periode per Triwulan berakhir (April 2025, Juli 2025, Oktober 2025 dan November 2025).

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau Per Triwulan adalah sebanyak 20 Orang. Sehingga, total Responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau sampai akhir Tahun 2025 adalah sebanyak 80 Orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sampai akhir tahun 2025 yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	23	29%
		PEREMPUAN	57	71%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	1	1%
		DIII	2	3%
		SI	52	65%
		S2	24	30%
		S3	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	30	38%
		GURU	0	0%
		TENAGA KONTRAK	50	62%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	KOORDINASI DAN KONSULTASI	0	0%
		PELAYANAN PENCAIRAN	0	0%
		LAINNYA	80	100%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

A. TRIWULAN I TAHUN 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI RIAU
TAHUN 2025 TRIWULAN I

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	2	4	3	3	3	2	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	4	3	4	4
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai/Unsur	62	62	59	79	61	62	63	63	78
NRR/ Unsur	3,1	3,1	2,95	3,95	3,05	3,1	3,15	3,15	3,9

NRR Tertbg/ Unsur	0,34	0,34	0,33	0,44	0,34	0,34	0,35	0,35	0,43	3,27
IKM Unit Pelayanan										81,72
Mutu Pelayanan										SANGAT BAIK

B. TRIWULAN II TAHUN 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI RIAU
TAHUN 2025 TRIWULAN II

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	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	2	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	2	3	2	3	3	2	2	3	3
14	3	3	3	4	4	3	3	2	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4

ΣNilai/Unsur	59	62	60	78	62	60	60	60	76	
NRR/ Unsur	2,95	3,1	3	3,9	3,1	3	3	3	3,8	
NRR Tertbg/ Unsur	0,33	0,34	0,33	0,43	0,34	0,33	0,33	0,33	0,42	3,20
IKM Unit Pelayanan										80,06
Mutu Pelayanan										SANGAT BAIK

C. TRIWULAN III TAHUN 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI RIAU
TAHUN 2025 TRIWULAN III

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	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	2
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	2	4	2	2	2	2	2

18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai/Unsur	60	60	59	76	59	59	60	59	73	
NRR/ Unsur	3	3	2,95	3,8	2,95	2,95	3	2,95	3,65	
NRR Tertbg/ Unsur	0,33	0,33	0,33	0,42	0,33	0,33	0,33	0,33	0,41	3,14
IKM Unit Pelayanan										78,39
Mutu Pelayanan										SANGAT BAIK

D. TRIWULAN IV TAHUN 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
 BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI RIAU
 TAHUN 2025 TRIWULAN IV

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	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	2	2	1	2	1	2	2	1	1
6	3	3	2	2	2	2	3	2	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4

16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai/Unsur	61	62	60	75	60	61	62	60	67
NRR/ Unsur	3,05	3,1	3	3,75	3	3,05	3,1	3	3,35
NRR Tertbg/ Unsur	0,34	0,34	0,33	0,42	0,33	0,34	0,34	0,33	0,37
IKM Unit Pelayanan									78,81
Mutu Pelayanan									SANGAT BAIK

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2025, dapat diketahui bahwa :

A. TRIWULAN I TAHUN 2025

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yang dilakukan melalui manual dan pengisian secara online di situs resmi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau TW I 2025 diperoleh nilai 81,72 dengan kategori sangat baik.

B. TRIWULAN II TAHUN 2025

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yang dilakukan melalui manual dan pengisian secara online di situs resmi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau TW II 2025 80,06 dengan kategori sangat baik.

C. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yang dilakukan melalui manual dan pengisian secara online di situs resmi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau TW III 2025 78,39 dengan kategori sangat baik.

D. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau yang dilakukan melalui manual dan pengisian secara online di situs resmi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau TW IV 2025 78,81 dengan kategori sangat baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan, yaitu sebagai berikut :

A. TRIWULAN I TAHUN 2025

Pejabat/Pegawai di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau diharapkan agar memperhatikan Kembali kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, mempermudah prosedur pelayanan, lebih cepat dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, meningkatkan kompetensi/kemampuan dalam memberikan pelayanan, lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana mengingat hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada poin-poin tersebut mendapat nilai kurang dari 70 sehingga diharapkan terdapat perbaikan kinerja pelayanan pada Triwulan berikutnya.

B. TRIWULAN II TAHUN 2025

Pejabat/Pegawai di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau diharapkan agar memperhatikan Kembali kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, mempermudah prosedur pelayanan, lebih cepat dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, meningkatkan kompetensi/kemampuan dalam memberikan pelayanan, lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, mengingat hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada poin-poin tersebut mendapat nilai kurang dari 70 sehingga diharapkan terdapat perbaikan kinerja pelayanan pada Triwulan berikutnya.

C. TRIWULAN III TAHUN 2025

Pejabat/Pegawai di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau diharapkan agar memperhatikan Kembali kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, mempermudah prosedur pelayanan, lebih cepat dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, meningkatkan kompetensi/kemampuan dalam memberikan pelayanan, lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas sarana dan

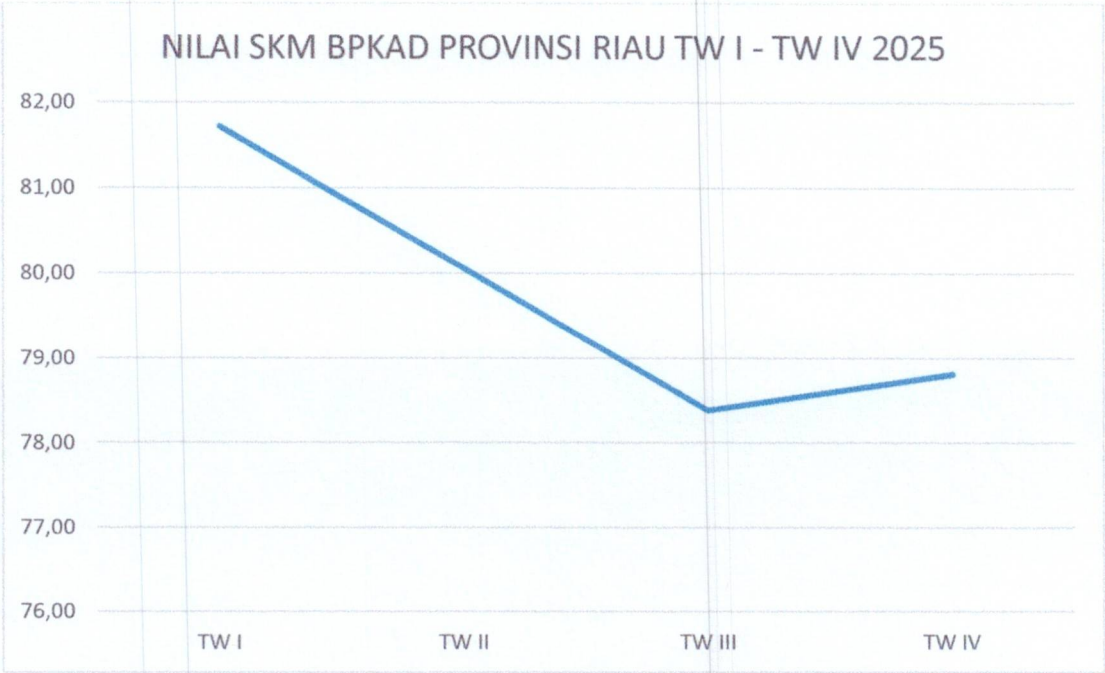
prasarana mengingat hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada poin-poin tersebut mendapat nilai kurang dari 70 sehingga diharapkan terdapat perbaikan kinerja pelayanan pada Triwulan berikutnya.

D. TRIWULAN IV TAHUN 2025

Pejabat/Pegawai di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau diharapkan agar memperhatikan Kembali kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, mempermudah prosedur pelayanan, lebih cepat dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, meningkatkan kompetensi/kemampuan dalam memberikan pelayanan, lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dan meningkatkan pengelolaan penanganan pengaduan pengguna layanan mengingat hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada poin-poin tersebut mendapat nilai kurang dari 70 sehingga diharapkan terdapat perbaikan kinerja pelayanan pada Triwulan berikutnya.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik TW II Tahun 2025 dibandingkan TW I Tahun 2025, kemudian terjadi penurunan kinerja pada TW III Tahun 2025 jika dibandingkan dengan TW II Tahun 2025, pada TW IV Tahun 2025 terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik jika dibandingkan dengan TW III Tahun 2025 pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Triwulan I dengan nilai 81,72, Triwulan II dengan nilai 80,06 Triwulan III dengan nilai 78,39 dan Triwulan IV dengan nilai 78,81.
- Terdapat 7 (tujuh) poin unsur nilai SKM dari Triwulan I 2025 yang dibawah nilai standar 70. Unsur pelayanan yang termasuk unsur dibawah rata-rata nilai 70 pada Triwulan I Tahun 2025 menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan kualitas sarana dan prasarana.
- Terdapat 7 (tujuh) poin unsur nilai SKM dari Triwulan II 2025 yang dibawah nilai standar 70. Unsur pelayanan yang termasuk unsur dibawah rata-rata nilai 70 pada Triwulan II Tahun 2025 menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan kualitas sarana dan prasarana.
- Terdapat 7 (tujuh) poin unsur nilai SKM dari Triwulan III 2025 yang dibawah nilai standar 70. Unsur pelayanan yang termasuk unsur dibawah rata-rata nilai 70 pada Triwulan III Tahun 2025 menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan kualitas sarana dan prasarana.
- Terdapat 8 (delapan) poin unsur nilai SKM dari Triwulan IV 2025 yang dibawah nilai standar 70. Unsur pelayanan yang termasuk unsur dibawah rata-rata nilai 70 pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku

pelaksana, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Pekanbaru, November 2025
Plt. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Provinsi Riau



ISPAN S. SYAHPUTRA HS., M.M
Pembina TK. I
NIP. 19720911 200604 1 003