

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2025**



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI RIAU
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,14	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08	B
3	Waktu Penyelesaian	2,98	C
4	Biaya/Tarif	3,85	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,025	C
6	Kompetensi Pelaksana	3,025	C
7	Perilaku Pelaksana	3,063	C
8	Sarana dan Prasarana	3,025	C
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,675	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

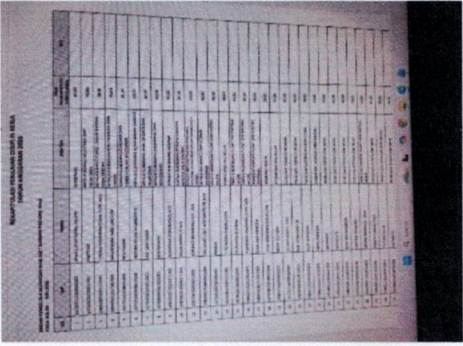
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

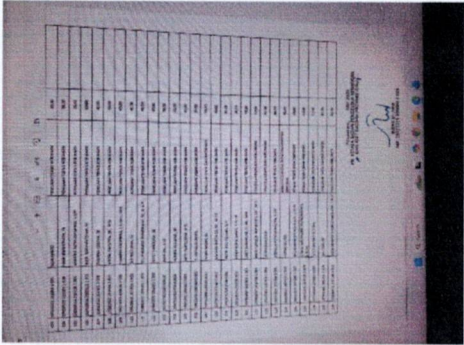
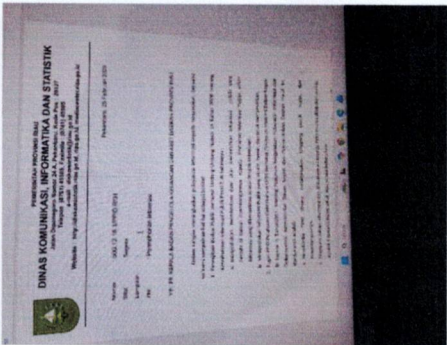
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan punishment bagi pegawai yang tidak disiplin	√	√	√	√	Sekretariat
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menyampaikan data permohonan informasi yang diminta tepat waktu sesuai dengan yang tercantum di dalam Standar Pelayanan	√				Sekretariat
3	Sarana dan Prasarana	Menyediakan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik		√			Sekretariat

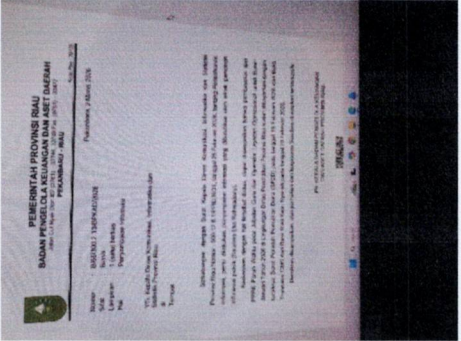
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan punishment bagi pegawai yang tidak disiplin	Punishment yang dilakukan adalah dilakukan pemotongan TPP dan Gaji PTT yang tidak disiplin		Dibutuhkan kecermatan dan bukti yang konkret dalam merekap pemotongan TPP dan Gaji PTT yang tidak disiplin sehingga tidak menimbulkan protes dari pihak yang bersangkutan

2	Menyampaikan data permohonan informasi yang diminta tepat waktu sesuai dengan yang tercantum di dalam Standar Pelayanan	Sudah disampaikan data permohonan informasi yang diminta tepat waktu, dimana surat permintaan tersebut dikirimkan ke BPKAD Provinsi Riau pada tanggal 25 Februari 2026 dan telah dijawab melalui surat balasan yang dikirim pada tanggal 2 Maret 2026 dan data yang diberikan sesuai dengan yang diminta tersebut. Hal ini sesuai dengan waktu penyelesaian yang	 	Dibutuhkan koordinasi yang intens kepada bidang terkait yang menyediakan data informasi yang diminta
---	---	--	--	--

		tercantum di dalam Standar Pelayanan selama 10 Hari Kerja dan tidak terdapat gugatan sengketa informasi terhadap data yang telah diberikan.		
3	Menyediakan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik	Menyediakan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik berupa pembelian access point untuk memperluas dan memperancar jangkauan penyediaan internet yang stabil di kantor		Dibutuhkan ketersediaan anggaran untuk penyediaan access point dan kecermatan dalam melaksanakan pengadaan access point tersebut

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan punishment bagi pegawai yang tidak disiplin	Konsisten dalam pemotongan TPP dan Gaji PTT yang tidak disiplin dan kecermatan serta penyediaan bukti yang konkret dalam merekap pemotongan TPP dan Gaji PTT yang tidak disiplin sehingga tidak menimbulkan protes dari pihak yang bersangkutan	Januari-Desember (Setiap Bulan)	Sekretariat	ASN BPKAD Provinsi Riau
2	Menyampaikan data permohonan informasi yang diminta tepat waktu sesuai dengan yang tercantum di dalam Standar	koordinasi yang intens kepada bidang terkait yang menyediakan data informasi yang diminta	-	Seluruh Bidang	Pihak Pemohon Informasi

	Pelayanan				
3	Menyediakan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik	ketersediaan data pendukung untuk mendapatkan anggaran untuk penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik dan cermat dalam melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan publik tersebut	Juni	Sekretariat	ASN BPKAD Provinsi Riau dan Pihak yang berurusan dengan BPKAD Provinsi Riau

Pekanbaru, Juni 2026

Pit. KEPALA BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI RIAU,



INDRA, SE., MM
Pembina Utama Madya
NIP.19721115 199803 1 004