



BIRO HUKUM SETDA PROV KALTIM

Semester II 2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....

KATA PENGANTARi

BAB I : PENDAHULUAN1

 1.1 LATAR BELAKANG.....1

 1.2 DASAR HUKUM2

 1.3 MAKSUD DAN TUJUAN2

 1.4 SASARAN.....3

 1.5 PRINSIP3

BAB II : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)5

 2.1 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)5

 2.2 RUANG LINGKUP.....5

 2.3 TAHAPAN KEGIATAN SURVEI.....6

 2.4 PENYUSUNAN SURVEI6

 2.5 METODE PENGOLAH DATA7

 2.6 PENGUMPULAN DATA.....8

 2.7 PENGOLAHAN DATA8

 2.8 PENYUSUNAN LAPORAN8

BAB III : HASIL SURVEI.....9

 3.1 HASIL PENILAIAN.....9

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN11

LAMPIRAN

 PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

 REKAPITULASI HASIL KUESIONER

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan “Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025” yang merupakan bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan.

Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan survei yang dituangkan pada laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja yang baik pada Biro Hukum dan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Samarinda, November 2025


KEPALA BIRO HUKUM,

SUPARMI SH., MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19690512 198903 2 009

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun,

responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat.

Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
4. Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT

TUJUAN

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan melaksanakan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan;
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Biro Hukum, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

MANFAAT

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur adalah :

1. Mengetahui pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur;
2. Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
3. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
4. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk perbaikan pelayanan publik.
6. Memacu persaingan positif antara Biro Hukum dengan unit penyelenggara pelayanan.
7. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur.

1.4 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh Biro Hukum di bidang peraturan perundang-undangan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara tepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 PRINSIP

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. *Transparan*, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;
2. *Partisipasif*, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
3. *Akuntabel*, hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

4. *Berkesinambungan*, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
5. *Keadilan*, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;
6. *Netralitas*, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB II

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 UNSUR SKM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, disebutkan bahwa prinsip pelayanan yang perlu diperhatikan adalah :

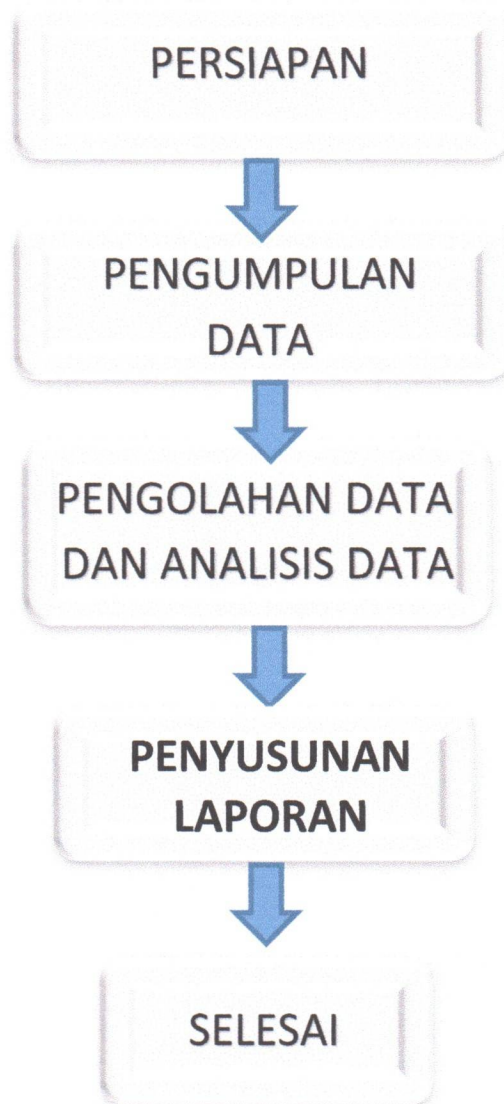
1. *Sederhana*, Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
2. *Partisipatif*, Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
3. *Akuntabel*, Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
4. *Berkelanjutan*, Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan;
5. *Transparansi*, Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh Masyarakat;
6. *Keadilan*, Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status dan Ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi :

1. Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :
 - a. Menyusun instrumen survei;
 - b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - c. Menentukan responden;
 - d. Melaksanakan survei;
 - e. Mengolah hasil survei;
 - f. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
 - a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.

2.3 TAHAPAN KEGIATAN SURVEI



2.4 PENYUSUNAN SURVEI

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Penyiapan Bahan Survei
 - a. Kuisiomer dibagi atas tiga bagian :
 - Bagian I : Judul Kuisiomer
 - Bagian II : Identitas responden, terdiri dari nama, tanggal, jenis kelamin, Nomor telepon, pendidikan terakhir, pekerjaan dan keperluan
 - Bagian III : Pertanyaan terbuka dengan jawaban bebas, yang berisikan tentang pendapat responden atas pelayanan yang diberikan.
 - b. Bentuk jawaban :

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur Pelayanan dalam Kuisiomer, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisiomer bersifat kualitatif untuk mencerminkan

tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Sebagai contoh, pada penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Responden

Kriteria untuk Responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para Pengguna Layanan pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Pengguna Layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

2.5 METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan”. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh Nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan X 25

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil Penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Mengingat Unit Pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

a. menambah unsur yang dianggap relevan;

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

2.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui survei kepada masyarakat yang menjadi Penerima Layanan dari Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur secara online via *Google form* melalui *Barcode* dengan jumlah Responden sebanyak 52 orang pada periode Juni s.d Desember 2025.



FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

2.7 PENGOLAHAN DATA

Data Isian Kuesioner dari setiap Responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, Mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses analisis data sesuai dengan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.8 PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusunan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III
HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terdiri dari 9 (sembilan) unsur sebagai berikut :

- 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- 2. Kemudian prosedur pelayanan
- 3. Kecepatan pelayanan
- 4. Kewajaranbiaya pelayanan
- 5. Kesesuain prosuk pelayanan
- 6. Kompetensi petugas pelayanan
- 7. Perilaku petugas pelayanan
- 8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan
- 9. Penanganan pengaduan pengguna pelayanan

3.1 HASIL PENILAIAN

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

3.2 Tabel Hasil Kuisisioner Evaluasi Pelayanan

Kode Unsur	Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai x Bobot
A	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.600	Sangat Baik	0.111	0.400
B	Kemudahan prosedur pelayanan	3.566	Sangat Baik	0.111	0.396
C	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.610	Sangat baik	0.111	0.401
D	Kesesuaian produk pelayanan antara dengan hasil yang diberikan	3.595	Sangat Baik	0.111	0.399
E	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.423	Sangat Baik	0.111	0.379
F	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.700	Sangat baik	0.111	0.411
G	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3.460	Sangat Baik	0.111	0.384
H	Tersedianya maklumat pelayanan	3.965	Sangat baik	0.111	0.440
I	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3.640	Sangat Baik	0.111	0.404
	Nilai indeks				3.614

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat 9 (Sembilan) unsur pelayanan telah mendapat predikat “**Sangat Baik**”, yaitu :

- 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan,
- 2. Kemudahan prosedur pelayanan,
- 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan,
- 4. Kesesuaian produk layanan antara dengan hasil yang di berikan,
- 5. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan,
- 6. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
- 7. Kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan,
- 8. Tersedianya maklumat pelayanan,
- 9. Penanganan pengaduan pengguna pelayanan.

Menunjukkan bahwa petugas telah melayani dengan baik dan sopan sebagai bentuk penghargaan mereka kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, sesuai dengan Tabel 1, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur untuk Tahun 2025 Semester 2 (dua) adalah 3,600 dan apabila nilai tersebut dikonvesikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah nilai Indeks X Nilai Dasar = 3,614 X 25 = **90,35**

Jika hasil tersebut diatas dikonversikan sesuai table dibawah

3.3 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi(NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25.00-64.99	D	Tidak baik
2	1.46-2.50	65.00-76.60	C	Kurang baik
3	2.51-3.25	76.64-88.30	B	Baik
4	3.26-4.00	88.31-100.00	A	Sangat baik

Maka dapat diketahui bahwa mutu pelayanan di Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur adalah “**Sangat Baik**”.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Biro Hukum Setda Prov. Kaltim Tahun 2025 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Biro Hukum Setda Prov. Kaltim telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2025 Semester I (satu) dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Biro Hukum Setda Prov. Kaltim dipersepsikan “**Sangat Baik**” oleh publik.

2.2 Saran

Meskipun sebagian besar responden menyampaikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sudah baik dan diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi, namun ada pula responden yang memberi masukan dan saran. Kuesioner SKM ini selain berfungsi untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, juga memberikan responden kesempatan untuk memberikan saran dan masukan.

PENUTUP

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data premier melalui pengisian formulir pada seluruh pelayanan tiap bagian di Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan metode perhitungan SKM hasil survei layanan masyarakat yang telah dilaksanakan, hasilnya adalah A, dimana kinerja pelayanan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah **Sangat Baik**.

Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

**KEPALA BIRO HUKUM**
SUPARMi, SH., MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19690512 198903 2 009

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BIRO HUKUM SETDA. PROV. KALTIM
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
BULAN JUNI S.D DESEMBER TAHUN 2025

NILAI IKM	UNIT LAYANAN BIRO HUKUM
90,35	RESPONDEN JUMLAH : 52 Orang JENIS KELAMIN : L = 30 Orang / P = 22 Orang PENDIDIKAN : SD = Orang SMP = Orang SMA = 5 Orang DIII = 5 Orang S1 = 31 Orang S2 = 11 Orang PERIODE SURVEI = JUNI s/d DESEMBER 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

KEPALA BIRO HUKUM



SUPARMIL SH., MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19690512 198903 2 009