



*Kantor Regional XII
Badan Kepegawaian Negara*

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026

Performa Kepuasan Masyarakat Terhadap Seluruh
Layanan dan Pembinaan Manajemen ASN
Periode April s.d Juni 2026



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR	4
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	5
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Sasaran	6
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Tahapan	8
2.1.1 Persiapan	8
2.1.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data	8
2.1.3 Pengolahan Data	9
2.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Data Responden	10
3.1.1 Data Responden berdasarkan Kriteria	10
3.1.2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	10
3.1.3 Data Responden berdasarkan Pendidikan	11
3.1.4 Data Responden berdasarkan Pekerjaan	11
3.2 Analisis Setiap Parameter Pelayanan	12
3.2.1 Persyaratan	12
3.2.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur	12
3.2.3 Waktu Penyelesaian	13
3.2.4 Biaya/Tarif	13
3.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
3.2.6 Kompetensi Pelaksana	14
3.2.7 Perilaku Pelaksana	15

3.2.8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15
3.2.9	Sarana dan Prasarana.....	16
3.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II	17
3.2.1	Hasil Analisis Keseluruhan.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT		
4.1	Kesimpulan	19
4.2	Tindak Lanjut	20
Lampiran		22

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 3.1	Nilai Rata-Rata Parameter Pelayanan Triwulan II Tahun 2026	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Responden berdasarkan Kriteria	10
Gambar 3.2	Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin	10
Gambar 3.3	Diagram Responden berdasarkan Pendidikan.....	11
Gambar 3.4	Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan	11
Gambar 3.5	Diagram Parameter Persyaratan.....	12
Gambar 3.6	Diagram Parameter Prosedur	12
Gambar 3.7	Diagram Parameter Waktu Penyelesaian	13
Gambar 3.8	Diagram Parameter Biaya/Tarif.....	13
Gambar 3.9	Diagram Parameter Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	14
Gambar 3.10	Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana.....	14
Gambar 3.11	Diagram Parameter Perilaku Pelaksana.....	15
Gambar 3.12	Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15
Gambar 3.13	Diagram Parameter Sarana dan Prasarana	16
Gambar 3.14	Diagram Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kepegawaian, berkomitmen untuk memberikan layanan yang prima, efektif, dan efisien kepada seluruh pengguna layanan. Sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelaksanaan survei Triwulan II Tahun 2026 ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan serta menyediakan data dan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang datang langsung menggunakan pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dengan demikian, upaya perbaikan berkelanjutan dapat dilaksanakan secara terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.

1.3 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan;
2. Sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas mutu layanan selanjutnya;
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

1.4 Sasaran

Survei ini menyasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Masyarakat pengguna layanan diarahkan untuk mengisi link survei pada layanan anjungan yang berada di area Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau pengguna layanan juga dapat mengisi survei menggunakan telepon genggam pribadi dengan memindai kode batang yang ditempel pada meja pelayanan PTSP. Sasaran pelaksanaan survei dijabarkan sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja layanan kepegawaian di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru;
2. Mendorong untuk meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
4. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan survei indeks kepuasan ini melibatkan responden selama April sampai dengan Juni 2026, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026, Kantor Regional XII BKN melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, 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 penyelesaian yaitu 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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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).

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Tahapan

2.1.1 Persiapan

Penentuan parameter-parameter pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat mengikuti parameter yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi instansi, nomor whatsapp, pekerjaan responden, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jenis layanan.

Bagian II : Bagian penilaian mutu pelayanan Kantor Regional XII BKN berdasarkan 9 (sembilan) unsur.

Dari setiap parameter pelayanan tersebut diturunkan menjadi masing-masing satu pertanyaan, sehingga dalam survei ini terdapat 9 (sembilan) pertanyaan dengan desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan berupa pilihan berganda. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik / puas sampai dengan tidak baik / tidak puas. Pembagian jawabannya terdiri dari 4 kategori yang dibuat dengan Skala Likert, yaitu :

tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

baik, diberi nilai persepsi 3;

sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.1.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden merupakan masyarakat yang telah menggunakan layanan di Kantor Regional XII BKN. Ketika proses layanan telah selesai, masyarakat akan diminta untuk mengisi link survei <https://bit.ly/skmkanregbkn> pada anjungan yang berada di area PTSP atau mengisi survei dengan memindai kode batang yang ditempel pada meja pelayanan PTSP dengan telepon genggam pribadi. Rentang waktu pengumpulan data dari April sampai Juni 2026. Selama periode Triwulan II tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 119 (seratus sembilan belas) responden.

2.1.3 Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing parameter diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing parameter pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap parameter-parameter yang dikasi, setiap parameter pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Parameter}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per parameter

Pada survei ini terdapat sembilan parameter sehingga didapatkan bobot nilai per parameter sebesar 0.11. Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Prameter}}{\text{Total Parameter yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka dapat diketahui mutu pelayanan yang diberikan berdasarkan tabel berikut.

Tabel 2.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31- 100.00	A	Sangat Baik

2.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian kuesioner terhadap masyarakat yang telah menggunakan layanan kepegawaian di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Responden

Responden merupakan penerima pelayanan sesuai jenis layanan dan pembinaan manajemen ASN di Kantor Regional XII BKN. Jumlah responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan II Tahun 2026 adalah sebanyak 172 responden. Oleh karena itu, berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 119 orang.

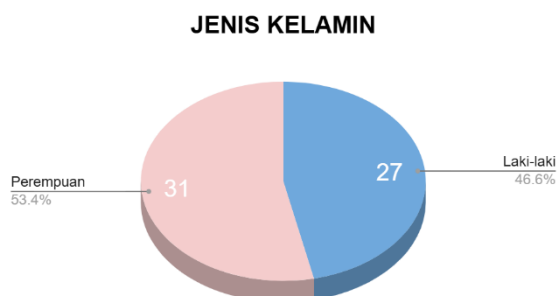
3.1.1 Data responden berdasarkan kriteria



Gambar 3.1 Diagram Responden berdasarkan Kriteria Responden

Diagram diatas memuat tentang persentase responden berdasarkan kriteria responden. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah instansi pemerintah dengan persentase 51,3% atau setara dengan 61 responden. Kemudian 48,7% sisanya berasal dari perorangan.

3.1.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin (perorangan)



Gambar 3.2 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.2 memuat tentang persentase responden berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden dari kelompok perorangan yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah perempuan dengan persentase 53,4% atau setara dengan 31 responden.

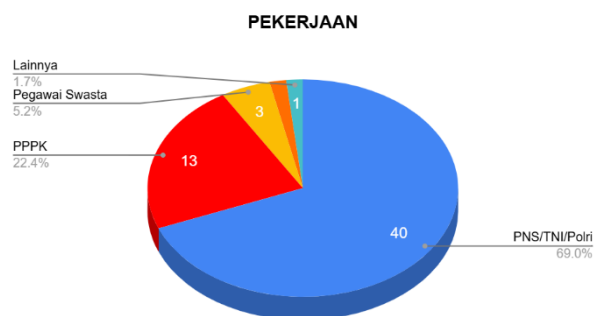
3.1.3 Data responden berdasarkan pendidikan



Gambar 3.3 Diagram Responden berdasarkan Pendidikan

Diagram diatas memuat tentang persentase responden berdasarkan kualifikasi pendidikan. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru memiliki kualifikasi Pendidikan S1 (Sarjana) dengan persentase 63,8% atau setara dengan 37 responden.

3.1.4 Data responden berdasarkan pekerjaan



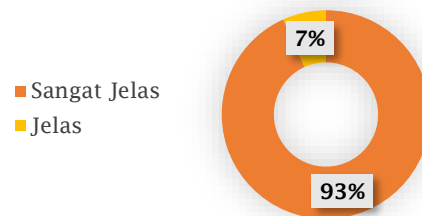
Gambar 3.4 Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan

Diagram diatas memuat tentang persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah PNS/TNI/Polri dengan persentase 69% atau setara dengan 40 responden. Hal ini tentu saja sejalan dengan salah satu fungsi BKN sebagai penyelenggara layanan dan pembinaan bagi ASN.

3.2 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dengan 119 (seratus sembilan belas) data responden adalah sebagai berikut:

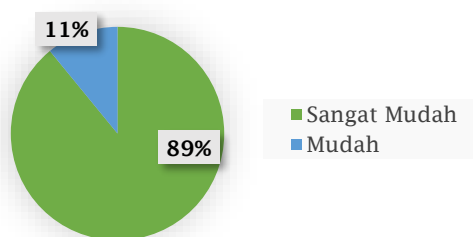
3.2.1 Persyaratan



Gambar 3.5 Diagram Parameter Persyaratan

Diagram diatas memuat tentang persyaratan untuk setiap jenis layanan bisa dipahami dengan sangat jelas atau tidak. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yaitu 93% atau setara dengan 111 responden menyatakan persyaratan pelayanan sangat jelas dan mudah dipahami, dan 7% (8 responden) menyatakan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan setiap layanan yang diberikan sudah sangat jelas oleh sebagian besar responden yang terlibat.

3.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

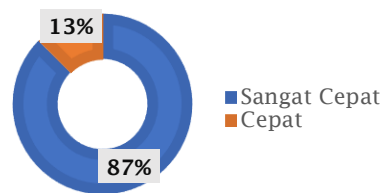


Gambar 3.6 Diagram Parameter Prosedur

Berdasarkan diagram diatas, diperoleh gambaran terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis menunjukkan mayoritas pengguna layanan menilai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diterapkan sangat mudah untuk dipahami dan dijalankan. Sebanyak 89% (106 responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami, 11% (13 responden) menyatakan mudah dipahami. Oleh karena itu parameter prosedur pelayanan telah memenuhi ekspektasi responden dengan tingkat

kemudahan yang sangat tinggi. Hal ini menjadi indikator penting atas komitmen Kantor Regional XII BKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus memberikan dasar bagi upaya perbaikan berkelanjutan agar seluruh masyarakat dapat merasakan prosedur yang semakin sederhana dan optimal.

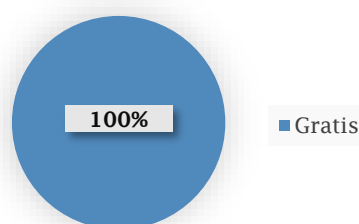
3.2.3 Waktu Penyelesaian



Gambar 3.7 Diagram Parameter Waktu Penyelesaian

Berisi pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Parameter ini penting karena mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, sebanyak 87% (104 responden) menyatakan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sangat cepat. Sedangkan 16% (15 responden) menyatakan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa waktu tunggu atau durasi layanan sesuai atau bahkan lebih cepat dari ekspektasi mereka, sehingga hampir tidak ada keluhan signifikan terkait waktu penyelesaian.

3.2.4 Biaya/Tarif

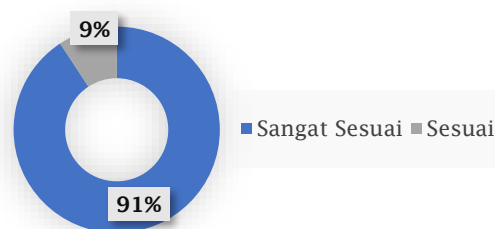


Gambar 3.8 Diagram Parameter Biaya/Tarif

Diagram diatas menjelaskan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 100% atau 119 responden menyatakan biaya pelayanan gratis tanpa adanya pungutan biaya. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII BKN

Pekanbaru, bahwa semua pelayanan yang ada tidak dikenakan biaya dengan didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu hasil analisis juga menegaskan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tidak adanya biaya yang dikenakan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung tingginya tingkat kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

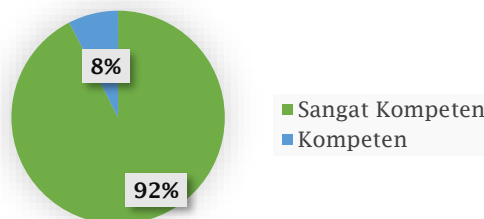
3.1.5 Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 3.9 Diagram Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Gambar diatas menjelaskan tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, 91% (108 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 9% sisanya (11 responden) menyatakan sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa instansi telah berhasil menjaga kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan hasil nyata yang diterima masyarakat.

3.1.6 Kompetensi Pelaksana

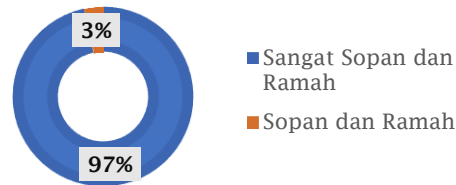


Gambar 3.10 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana

Grafik diatas menunjukkan kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 92% (110 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, dan 8% (9

responden) menyatakan kompeten. Hal ini mencerminkan bahwa petugas layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru umumnya memiliki keahlian, kemampuan, dan kinerja yang memenuhi standar yang diharapkan.

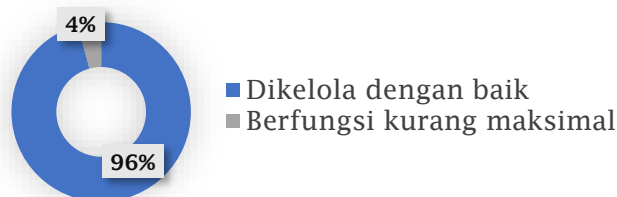
3.1.7 Perilaku Pelaksana



Gambar 3.11 Diagram Parameter Perilaku Pelaksana

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 97% (115 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 3% sisanya (4 responden) menyatakan sopan dan ramah. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan telah mampu menjaga menjaga sikap profesional, ramah, dan penuh kesopanan dalam setiap interaksi dengan masyarakat sehingga mencerminkan keberhasilan instansi dalam membangun budaya pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan publik.

3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

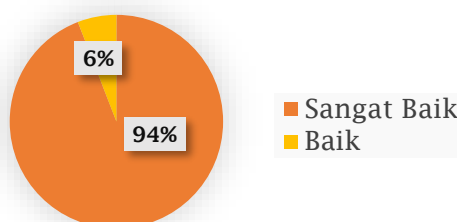


Gambar 3.12 Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang penanganan pengaduan layanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 96% (114 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik. Kemudian terdapat 5 responden menyatakan berfungsi kurang maksimal. Hal ini menunjukkan setiap masukan atau keluhan dari pengguna layanan ditangani secara profesional dan memadai. Kualitas pengelolaan *feedback* juga sangat baik, dimana semua pengaduan, saran, dan

masukan tidak hanya diterima tetapi juga direspons dengan cara yang sesuai dan efektif. Adapun penilaian “Berfungsi kurang maksimal” yang diberikan sebagian kecil responden dapat dijadikan masukan untuk memperkuat konsistensi tindak lanjut, kecepatan respon, serta kualitas komunikasi dalam proses penanganan pengaduan. Secara keseluruhan parameter ini berhasil menggambarkan komitmen instansi dalam meningkatkan keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

3.1.9 Sarana dan Prasarana



Gambar 3.13 Sarana dan Prasarana

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 94% (112 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik dan 6% (7 responden) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa fasilitas dan infrastruktur yang tersedia telah mendukung proses pelayanan secara optimal, baik dari sisi kenyamanan, ketersediaan, maupun fungsionalitas. Adapun penilaian “baik” yang diberikan sebagian kecil responden dapat dijadikan masukan untuk melakukan evaluasi detail terhadap aspek tertentu, misalnya pemeliharaan rutin, kelengkapan fasilitas, atau aksesibilitas. Secara keseluruhan semua fasilitas yang ada dianggap memadai dan sangat mendukung kebutuhan operasional pelayanan, namun tetap diperlukan upaya pemeliharaan dan peningkatan agar kualitas sarana dan prasarana selalu berada pada standar tertinggi.

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II

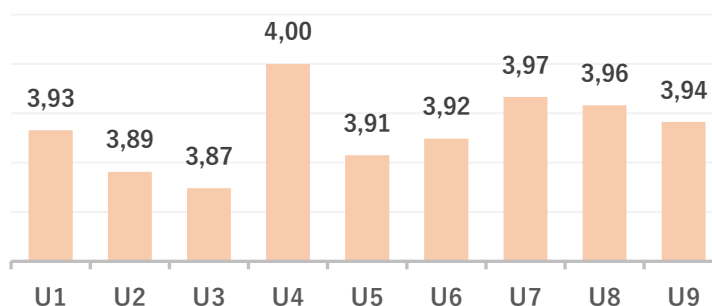
3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan

Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Triwulan II Tahun 2026

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
U1	Persyaratan	3,93	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,87	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	Sangat Baik
U6	Kompensasi Pelaksana	3,92	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,97	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,94	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per unsur		3,933	
IKM Unit Pelayanan		98,32	
Penilaian Kinerja		A	

Dari 119 (seratus sembilan belas) responden selama triwulan II yang telah memberikan pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di Kantor Regional XII BKN, dilakukan analisis menggunakan rumus perhitungan IKM seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, diperoleh nilai yang tercantum pada Tabel 3.1. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode April sampai dengan Juni 2026 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai **“Sangat Baik”** oleh 119 (seratus sembilan belas) masyarakat pengguna layanan yang telah mengisi link survei pada anjungan.

Apabila dilihat dari nilai rata-rata per parameter, hasil analisisnya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.14 Diagram Unsur Pelayanan SKM Triwulan II Tahun 2026

Dengan nilai maksimal adalah 4 untuk setiap parameter, dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah pada U4 (Biaya/Tarif), U7 (Perilaku Pelaksana), dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). Untuk parameter dengan nilai terendah namun masih termasuk kategori sangat baik adalah parameter U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai parameter pelayanan yaitu 3,87.

Dalam setiap kategori pelayanan yang tercantum pada Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru tidak ada biaya/tarif yang dikenakan kepada pengguna layanan terhadap 18 layanan yang diberikan sebagai berikut:

1. Penetapan Pertimbangan Teknis NIP CPNS dan NI PPPK;
2. Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat;
3. Penetapan Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja;
4. Penetapan Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan CLTN;
5. Penetapan Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan Hukuman Pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan Sebagai Pejabat Negara/Komisioner/Lembaga Nonstruktural;
6. Persetujuan Pengangkatan CPNS yang Lebih dari 1(Satu) Tahun;
7. Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi;
8. Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota;
9. Penetapan Pencantuman Gelar;
10. Penetapan Persetujuan Teknis Mutasi Lain Lain;
11. Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun;
12. Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS yang Meninggal Dunia;
13. Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS;
14. Peremajaan Data ASN;
15. Pelayanan Arsip Aktif;
16. Computer Assisted Test (CAT);
17. Konsultasi Kepegawaian;
18. Penetapan Rekomendasi Integrated Mutasi (I-Mut) usulan pengangkatan, promosi, dan mutasi kepegawaian.

Kedepannya tetap diperlukan strategi untuk mempertahankan kepercayaan pengguna layanan bahwa setiap produk layanan yang diberikan Kanreg XII BKN Pekanbaru gratis tanpa dipungut biaya. Mempertahankan nilai *core values* ASN ber-Akhlak sebagai bentuk komitmen pelaksana layanan sebagai penyelenggara publik. Kedepannya pelaksana layanan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi dengan mengikuti pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis, dan komunitas belajar terkait pelayanan publik. Mempertahankan kualitas sarana dan prasarana melalui pemeliharaan rutin dan penambahan fasilitas pendukung dapat menjadi poin penting untuk meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada periode berikutnya. Selain itu upaya untuk meningkatkan nilai parameter yang tergolong rendah juga menjadi peran penting seperti melakukan evaluasi pada setiap produk layanan yang tidak sesuai SLA di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 di pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,32.
2. Unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana dengan skor konversi sebesar 100 dan 99,25. Hal ini menunjukkan bahwa semua produk layanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan yaitu tanpa biaya atau gratis. Perilaku pelaksana juga sudah sesuai dengan core values ASN BerAkhlak yang merupakan nilai dasar dan wajib diinternalisasikan oleh seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk membentuk budaya kerja yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan publik.
3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana Prasarana juga memperoleh skor tinggi, menandakan masyarakat menilai penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak hanya diterima tetapi juga direspons dengan cara yang sesuai dan efektif kemudian sarana dan prasarana yang ada, juga sudah mendukung pelayanan secara optimal.
4. Unsur Waktu Penyelesaian merupakan unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, meskipun masih dalam kategori “Sangat Baik”, sehingga perlu menjadi fokus peningkatan di masa mendatang.
5. Hasil survei ini menunjukkan bahwa Kantor Regional XII BKN Pekanbaru telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

4.2 Tindak lanjut

Sebagai tindak lanjut dari survei tersebut maka dibentuklah upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dari Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melakukan monitoring waktu layanan untuk memastikan setiap produk layanan sesuai dengan *Service Level Agreement*;
2. Memperbarui sistem antrean online agar pengguna layanan dapat memperkirakan waktu tunggu dengan lebih akurat sehingga meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna layanan;
3. Meninjau SOP secara berkala untuk memastikan kesesuaian dengan regulasi yang terbaru dan mengidentifikasi SOP yang dianggap rumit atau tidak jelas oleh pengguna layanan serta melakukan sosialisasi melalui website dan media sosial dalam bentuk infografis agar lebih mudah dipahami;
4. Meningkatkan kompetensi pengelola kepegawaian untuk menghasilkan produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga dapat menghilangkan atau meminimalisir adanya perbaikan pada produk layanan yang dihasilkan.

Pengukuran IKM yang telah berjalan dengan baik ini tentunya merupakan kerjasama semua pihak, terkhususnya peran aktif masyarakat yang berprofesi sebagai ASN selaku pengguna layanan kepegawaian yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dengan survei serta masukan dari masyarakat, dapat menjadi bahan pembuatan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya.

LAMPIRAN DATA RESPONDEN

	Timestamp	Nama/Instansi	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nomor WhatsApp
Responden 1	2/4/2026 8:57:22	Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru	-	-	-	-	081365902889
Responden 2	2/4/2026 15:34:27	Rsud arifin achmad	-	-	-	-	085274781735
Responden 3	2/4/2026 16:34:35	Penyuluh kementan	-	-	-	-	085263087615
Responden 4	7/4/2026 8:18:42	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	-	-	-	-	081374314545
Responden 5	7/4/2026 15:04:49	Bkpp kuansing	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	
Responden 6	8/4/2026 10:50:29	Kab bengkalis	Laki-laki	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	085263789147
Responden 7	8/4/2026 15:32:37	Dinas koperasi kab.rohil	-	-	-	-	081170771967
Responden 8	9/4/2026 11:41:56	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	-	-	-	-	081261923255
Responden 9	9/4/2026 14:15:56	Kuansing	Perempuan	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	
Responden 10	9/4/2026 14:19:12	BKPSDM KOTA PEKANBARU	-	-	-	-	081267032140
Responden 11	10/4/2026 14:48:03	Badan Kepegawaian Negara	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	PPPK	085278328417
Responden 12	4/16/2026 11:06:14	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau	-	-	-	-	082160912424
Responden 13	4/16/2026 11:07:29	Disdikbud Kab. Indragiri Hulu	Laki-laki	> 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	081364431945
Responden 14	4/16/2026 11:07:53	KANTOR CAMAT SUTERA	Perempuan	> 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	082391118122
Responden 15	4/16/2026 11:08:02	Pemerintah Kota Payakumbuh	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082249326681
Responden 16	4/16/2026 11:10:01	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	08127651849
Responden 17	4/16/2026 11:10:16	Polda riau	-	-	-	-	085272465699
Responden 18	4/16/2026 11:10:44	Puskesmas Baloi Permai	-	-	-	-	082174013334
Responden 19	4/16/2026 11:10:46	BKPP Kabupaten Bengkalis	-	-	-	-	081292027168
Responden 20	4/16/2026 11:12:38	Pemerintah Kota Padang	-	-	-	-	082171049918
Responden 21	4/16/2026 11:13:24	Disnakerperin	-	-	-	-	081363766699
Responden 22	4/16/2026 11:14:45	BAPENDA PROV. RIAU	Perempuan	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	081268511568
Responden 23	4/16/2026 11:18:54	Kementerian Agama	Laki-laki	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PPPK	082169621313
Responden 24	4/16/2026 11:19:00	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082312174297
Responden 25	4/16/2026 11:20:50	BKPP Kabupaten Bengkalis	Laki-laki	> 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	08127509665
Responden 26	4/16/2026 11:22:31	Kementerian Agama	-	-	-	-	081363434057
Responden 27	4/16/2026 11:23:11	Bappelitbang Kota Tanjungpinang	Laki-laki	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	081372236019
Responden 28	4/16/2026 11:23:30	Pemerintah Kota Dumai	Laki-laki	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	089620905618
Responden 29	4/16/2026 11:34:33	BWSS III	Laki-laki	> 50 th	SD/SMP/SMA	PPPK	082386972361
Responden 30	4/16/2026 11:35:21	Bksdm Kota padang	-	-	-	-	085272570559
Responden 31	4/16/2026 11:41:36	BWSS III	Laki-laki	> 50 th	SD/SMP/SMA	PPPK	082386972361
Responden 32	4/16/2026 12:41:52	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KEPULAUAN RIAU	-	-	-	-	081266627973
Responden 33	4/16/2026 12:42:43	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU	-	-	-	-	082174772999
Responden 34	4/16/2026 13:08:35	Pemerintah Daerah	-	-	-	-	085291118817
Responden 35	4/16/2026 13:27:01	Dinas Sosial PPPA Kabupaten Siak	Laki-laki	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PPPK	081378792038
Responden 36	4/16/2026 13:29:07	Puskesmas Baloi Permai	-	-	-	-	082174013334
Responden 37	4/16/2026 14:01:46	Kementerian ATR/BPN	-	-	-	-	085264620502
Responden 38	4/16/2026 14:09:24	Bkpp kuansing	-	-	-	-	082310727296
Responden 39	4/16/2026 14:17:47	Pengadilan Negeri Teluk Kuantan	Perempuan	20 - 30 th	SD/SMP/SMA	PPPK	081266426434

	Timestamp	Nama/Instansi	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nomor WhatsApp
Responden 40	4/16/2026 14:32:23	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tanjungpinang	-	-	-	-	081329951895
Responden 41	4/16/2026 15:09:19	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	-	-	-	-	081374314545
Responden 42	4/17/2026 13:43:14	Dinas Sosial PPPA Kabupaten Siak	Laki-laki	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PPPK	081378792038
Responden 43	4/17/2026 16:10:14	BKPP Kab. Bengkalis	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	085278202502
Responden 44	4/21/2026 9:45:34	Pat padang	Perempuan	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082283243352
Responden 45	4/21/2026 14:33:52	SMP NEGERI 10 PEKANBARU	Perempuan	30 - 40 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	081365200744
Responden 46	4/22/2026 11:55:30	Disperindag Kab. Rokan Hulu	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	08127651849
Responden 47	4/22/2026 15:37:53	Dishub pemprov Riau	Laki-laki	40 - 50 th	S3 (Doktoral)	PNS/TNI/Polri	085269547036
Responden 48	4/28/2026 10:23:25	Puskesmas lirik	Perempuan	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	082170432771
Responden 49	4/28/2026 11:35:59	Bkpp Kaab.. Kuantan Singingi	-	-	-	-	085356659040
Responden 50	4/28/2026 14:58:36	pemerintah kabupaten bengkalis	Laki-laki	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	085274475647
Responden 51	4/28/2026 15:36:27	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	-	-	-	-	081374314545
Responden 52	4/28/2026 15:37:05	Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau	Laki-laki	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	081223771166
Responden 53	5/5/2026 11:31:26	Bkpsdm kampar	-	-	-	-	085265046247
Responden 54	5/5/2026 13:51:24	Unand	Laki-laki	> 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	08126617020
Responden 55	5/5/2026 14:29:41	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELAITAN KABUPATEN BENGKALIS	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PPPK	081275755002
Responden 56	5/5/2026 14:29:51	Dinas Pendidikan Kabupaten Bintan	Laki-laki	40 - 50 th	SD/SMP/SMA	PPPK	083186362283
Responden 57	5/5/2026 14:43:12	BKPP KABUPATEN BENGKALIS	Perempuan	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PPPK	082284797782
Responden 58	5/5/2026 14:57:48	DLH Kota Tanjungpinang	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	081277374688
Responden 59	5/5/2026 15:11:00	DINAS KOMINFOTIK KAB KEP ANAMBAS	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082174983993
Responden 60	6/5/2026 10:29:46	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. INHU	-	-	-	-	082170273586
Responden 61	7/5/2026 9:33:05	BKPSDM BINTAN	-	-	-	-	085264145353
Responden 62	7/5/2026 11:27:10	Dinas lkh prrov riau	Perempuan	> 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	08117520313
Responden 63	12/5/2026 9:23:26	Kanwal ditjen pemasyarakatan riau	-	-	-	-	082391829059
Responden 64	12/5/2026 10:01:11	Dinas ESDM. prov riau	Perempuan	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	081276137131
Responden 65	12/5/2026 10:17:13	Polda roa	Perempuan	40 - 50 th	Lainnya	Lainnya	082216838772
Responden 66	12/5/2026 11:24:35	BKpsdm kampar	-	-	-	-	082171604240
Responden 67	12/5/2026 11:44:32	BKPSDM KAB SOLOK	-	-	-	-	085285210021
Responden 68	12/5/2026 12:06:40	Bapperida Rokan hulu	-	-	-	-	081378397028
Responden 69	5/13/2026 11:16:16	BKPPD KAB BINHU	-	-	-	-	08117576770
Responden 70	5/19/2026 10:03:48	Dinas pendidikan	-	-	-	-	081365399158
Responden 71	5/20/2026 9:55:39	Kabupaten Indragiri Hilir,BKPSDM	-	-	-	-	081328560777
Responden 72	5/20/2026 11:37:13	Dinas kelautan Dan perikanan provinsi riau	-	-	-	-	08127623000
Responden 73	5/20/2026 13:57:14	Disbunnakan Kab. Inhu,	-	-	-	-	085263757777
Responden 74	5/20/2026 14:57:43	Inspektorat kampar	-	-	-	-	082174592911

	Timestamp	Nama/Instansi	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nomor WhatsApp
Responden 75	5/20/2026 16:45:16	BKPSDM ROKAN HILIR	-	-	-	-	08526546600
Responden 76	5/21/2026 12:03:36	BKPP KAB. ROKAN HULU	-	-	-	-	08127628830
Responden 77	5/21/2026 12:19:44	BKPSDM KAMPAR	-	-	-	-	085365430789
Responden 78	5/21/2026 14:39:00	Bkpsdm Rokan hilir	-	-	-	-	085159620722
Responden 79	2/6/2026 9:46:20	Bkn	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	085278821111
Responden 80	2/6/2026 14:16:20	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkalis	-	-	-	-	081268658546
Responden 81	2/6/2026 14:18:53	Pemerintah Kabupaten Bengkalis	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082386962775
Responden 82	2/6/2026 16:06:01	Inspektorat Daerah Provinsi Kepri	-	-	-	-	082317100522
Responden 83	9/6/2026 14:16:54	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman, Dan Pertanahan Provinsi Riau	Laki-laki	30 - 40 th	SD/SMP/SMA	PPPK	08117511995
Responden 84	9/6/2026 14:17:16	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkalis	Perempuan	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082170535770
Responden 85	9/6/2026 14:17:33	Bagian Pengelola Perbatasan	-	-	-	-	085352078851
Responden 86	9/6/2026 14:19:11	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bengkalis	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PPPK	085271510060
Responden 87	9/6/2026 14:22:11	Sekretariat Daerah	Perempuan	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	08117072855
Responden 88	9/6/2026 14:24:55	UNIVERSITAS TARUMANAGARA	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	Pelajar/Maha siswa	08127074499
Responden 89	9/6/2026 14:27:05	ARSITEKTUR OFFICIAL	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	Pegawai Swasta	082121796999
Responden 90	9/6/2026 14:28:39	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KEPULAUAN RIAU	Perempuan	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	081266627973
Responden 91	9/6/2026 14:29:06	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU	-	-	-	-	08127711673
Responden 92	9/6/2026 14:30:21	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU	Laki-laki	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	082174772999
Responden 93	9/6/2026 14:30:43	Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kota Pariaman	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082381231157
Responden 94	9/6/2026 14:30:49	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tanjungpinang	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	081329951895
Responden 95	9/6/2026 14:31:47	Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Riau	-	-	-	-	082213333448
Responden 96	9/6/2026 14:36:31	Sekretariat DPRD Kabupaten Bintan	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	085272749148
Responden 97	9/6/2026 15:00:56	Dinas Pariwisata Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bengkalis	-	-	-	-	085365105915
Responden 98	9/6/2026 15:08:29	BPKAD PROVINSI KEPULAUAN RIAU	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	PPPK	081378582281
Responden 99	9/6/2026 15:10:13	Dinas Koperasi dan UKM Kab. Bengkalis	Perempuan	40 - 50 th	SD/SMP/SMA	PNS/TNI/Polri	082285649155
Responden 100	9/6/2026 15:12:32	BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	Laki-laki	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	085264774455

	Timestamp	Nama/Instansi	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nomor WhatsApp
Responden 101	9/6/2026 15:21:54	Kementerian Dalam Negeri	-	-	-	-	081363766699
Responden 102	9/6/2026 15:24:42	Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis	Perempuan	40 - 50 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	082294040670
Responden 103	9/6/2026 15:28:02	Pengadilan Agama Lubuk Basung	Perempuan	40 - 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	081363330402
Responden 104	9/6/2026 15:53:50	DPMPTSP Kab. Pelalawan	Perempuan	30 - 40 th	S1 (Sarjana)	PNS/TNI/Polri	085270323239
Responden 105	9/6/2026 16:30:25	PEMERINTAH KAB SIAK	-	-	-	-	085278967190
Responden 106	9/6/2026 23:28:10	DisperindagKopUMKM Kab. Siak	Laki-laki	> 50 th	S2 (Magister)	PNS/TNI/Polri	082371794181
Responden 107	10/6/2026 10:18:31	Dinkes kuansing	-	-	-	-	0823657834
Responden 108	10/6/2026 14:23:08	Bkpsdm pelalawan	-	-	-	-	085378880980
Responden 109	10/6/2026 14:34:53	Disdik Kota pekanbaru	Laki-laki	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	Pegawai Swasta	081356357856
Responden 110	10/6/2026 15:25:39	Satpol PP Damkar KAB. Tanah Datar	-	-	-	-	081261647002
Responden 111	11/6/2026 15:58:56	Bkpp inhu	-	-	-	-	0823567634
Responden 112	11/6/2026 16:03:57	Unilak	Perempuan	20 - 30 th	S1 (Sarjana)	Pegawai Swasta	082384492744
Responden 113	6/18/2026 14:31:54	Bkpsdm kampar	-	-	-	-	08126522022
Responden 114	6/18/2026 14:39:38	Dinas pangan prov. Riau	-	-	-	-	087145695872
Responden 115	6/23/2026 11:44:00	Batin solapan	-	-	-	-	085265563501
Responden 116	6/23/2026 15:07:08	Bkpsdn meranti	-	-	-	-	089162388872
Responden 117	6/24/2026 12:18:49	BKPSDMNKAB. DHARMASRAYA	-	-	-	-	081276863915
Responden 118	6/30/2026 15:38:09	Pupr prov	-	-	-	-	089843752134
Responden 119	6/30/2026 15:41:05	Kemenhan	-	-	-	-	082818342567

Link Data

Survei:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gN-xQUMkZwm3zW2Rvc5NVw5aSUfLfmW63cbd8P2Y3bU/edit?usp=sharing>