



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
KABUPATEN SIAK
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara

- pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, 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 segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 100 responden.

BAB II

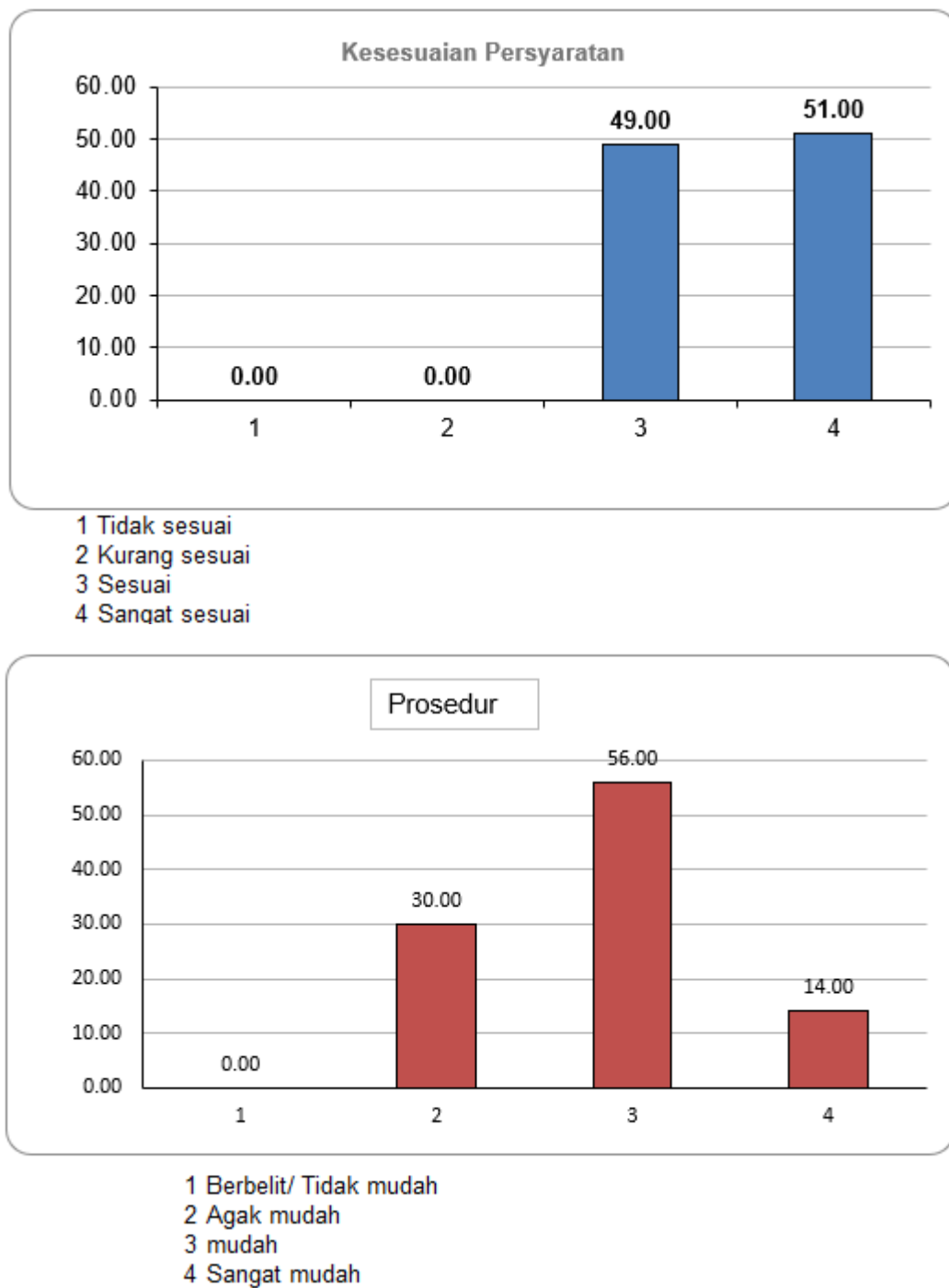
ANALISIS DATA SKM

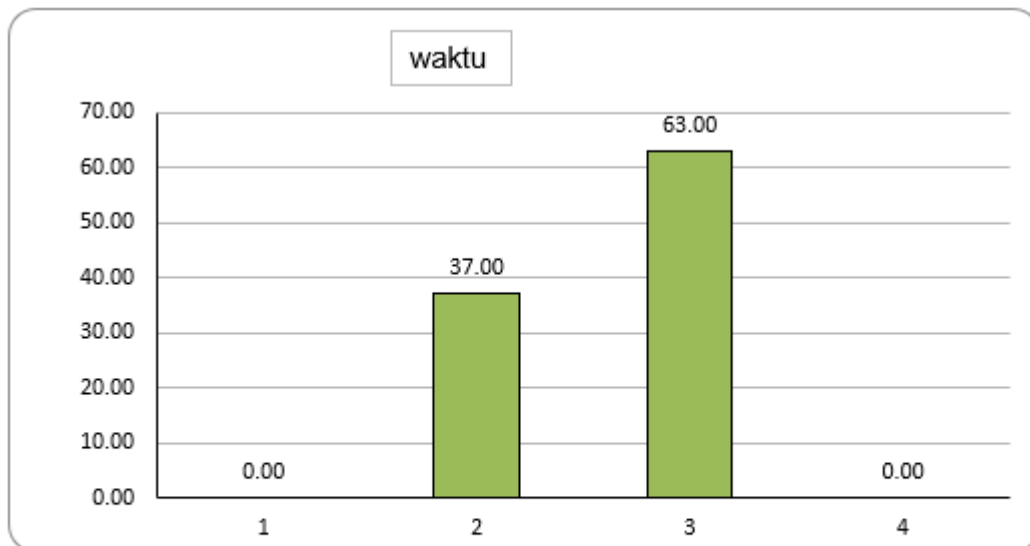
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

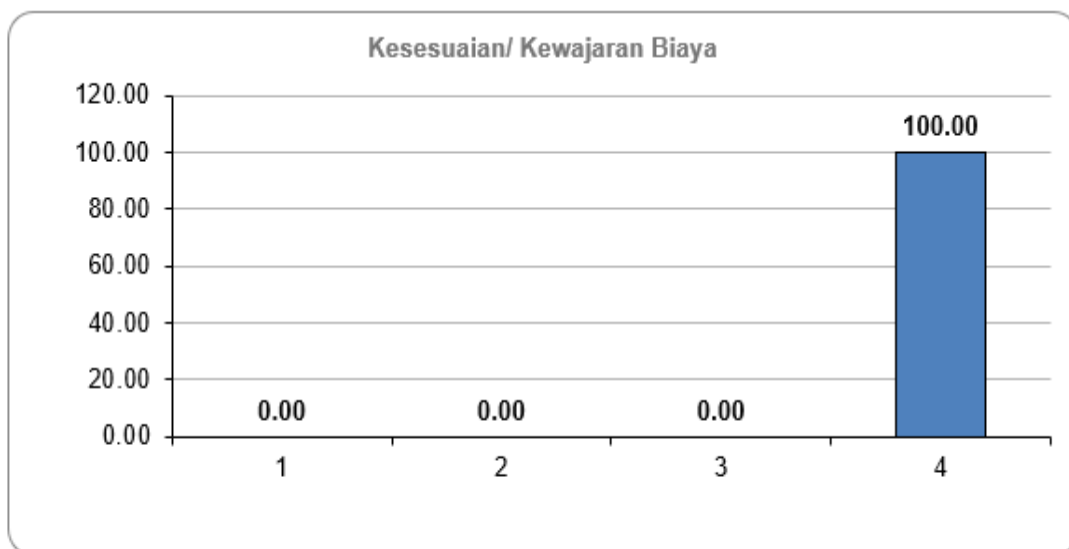
Sampel Minimal	=	100
Populasi	=	100
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	100
Jenis Kelamin	Jumlah	
Laki-Laki	26	26%
Perempuan	74	74%
Pendidikan		
SD ke Bawah		0%
SLTP/SMP		0%
SLTA/SMA	6	6%
D/III	65	65%
S1	9	9%
S2		0%
Pekerjaan	Jumlah	
PNS	100	100%
TNI		0%
Swasta		0%
Wirausaha		0%
Lainnya		0%
Jenis Layanan	Jumlah	
Layanan Kenaikan Pangkat	25	25%
Layanan Akun my ASN	25	25%
Layanan SK Jabatan	19	19%
Layanan Penyesuaian ijazah	13	13%
Layanan KGB	11	11%
Layanan Karsu	7	7%

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



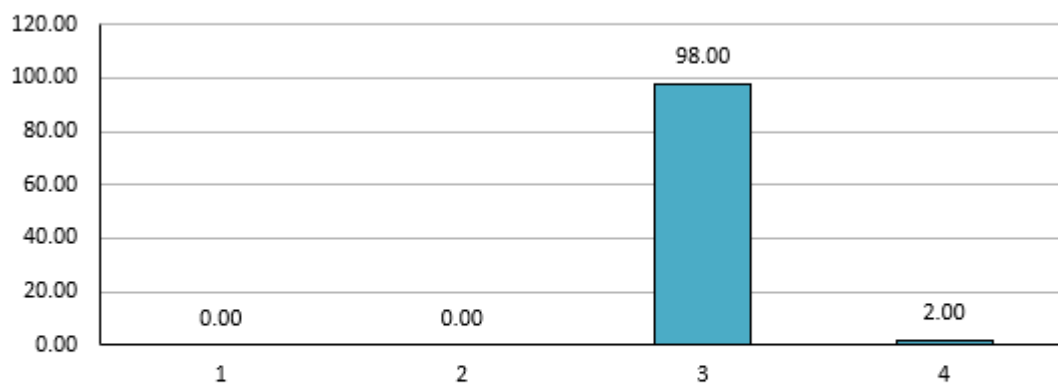


- 1 Tidak cepat
2 Kurang cepat
3 Cepat
4 Sangat cepat
-



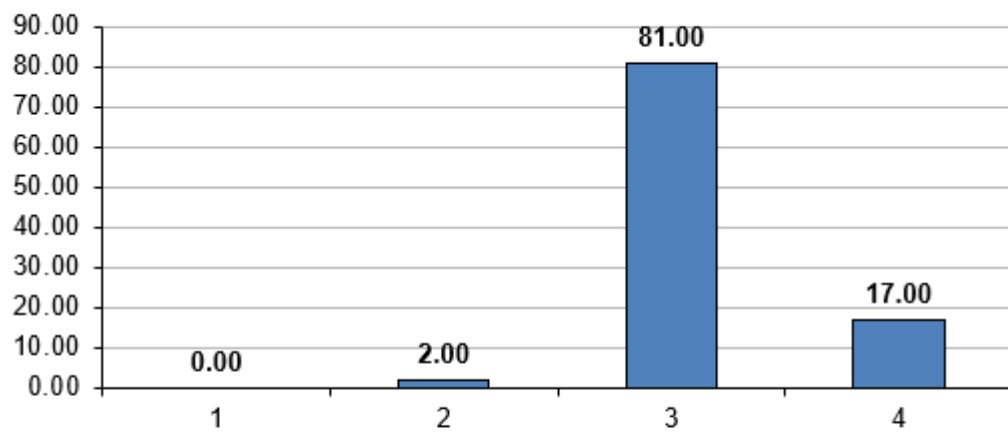
- 1 Sangat Mahal
2 Cukup Mahal
3 Murah
4 Gratis
-

Kesesuaian Pelayanan



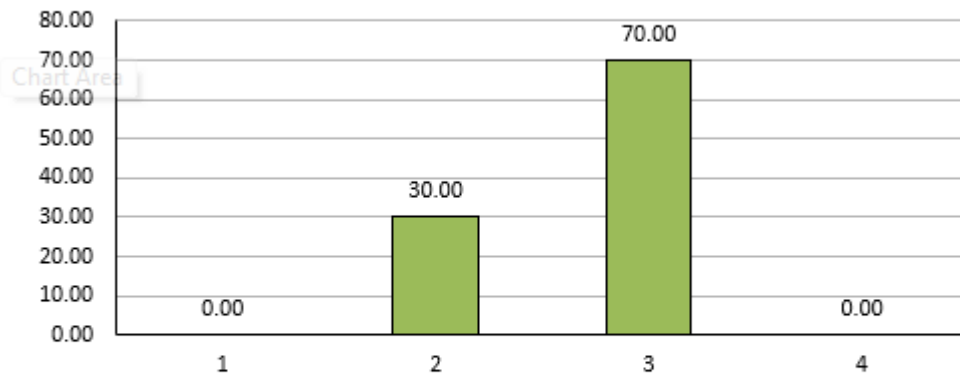
- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

Perilaku Petugas Pelayanan



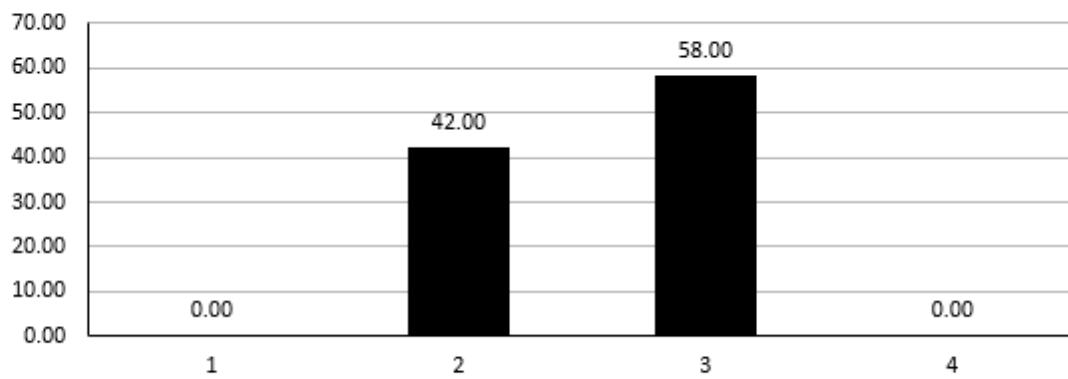
- 1 Tidak sopan/ramah
- 2 Kurang sopan/ramah
- 3 Sopan/ramah
- 4 Sangat Sopan/ramah

Kualitas Sarana dan Prasarana



- 1 Tidak ada
- 2 Ada, Tapi tidak Berfungsi
- 3 Berfungsi Kurang Optimal
- 4 Dikelola dengan baik

Penanganan Pengaduan



- 1 Buruk
- 2 Cukup
- 3 Baik
- 4 Sangat Baik

2.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu dan penanganan pengaduan merupakan isu yang sering disorot oleh pengguna layanan. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 58. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 63 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki sarana dan prasarana agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2025	Bidang Pelayanan

		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Mei 2025	...
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	November 2025	...
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
3	Waktu Penyelesaian	
4	Biaya/Tarif	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	
6	Kompetensi Pelaksana	
7	Perilaku Pelaksana	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
9	Sarana dan Prasarana	

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 (Nama Kegiatan)			
	1.2 (Nama Kegiatan)			
	1.3 (Nama Kegiatan)			
2	2.1 (Nama Kegiatan)			
	2.2 (Nama Kegiatan)			
	2.3 (Nama Kegiatan)			
3	3.1 (Nama Kegiatan)			
	3.2 (Nama Kegiatan)			
	3.3 (Nama Kegiatan)			

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober 2024 hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 100 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak di tahun 2025. Layanan penerbitan Surat Keputusan Jabatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 20 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 77.34. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Siak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan sarana pengaduan.

Siak Sri Indrapura, 01 Oktober 2025
KEPALA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
KABUPATEN SIAK

H. ZULFIKRI, S.Sos, MM
NIP. 19690705 199002 1 002



LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN					: BKPSDMD KAB. SIAK				
JENIS LAYANAN					: ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN ASN				
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	2	3	4	3	4	3	2	2
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	3	2	2
4	4	2	3	4	3	4	4	3	2
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6	3	3	3	4	3	4	3	2	3
7	3	2	3	4	3	4	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3
9	3	2	3	4	3	3	3	3	3
10	3	2	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	2	3	4	3	3	3	2	2
13	3	3	3	4	3	3	2	3	3
14	4	2	3	4	3	4	4	2	3
15	4	3	3	4	3	4	3	2	3
16	4	2	3	4	3	3	3	2	3
17	4	3	2	4	3	4	4	2	3
18	3	2	3	4	3	4	3	2	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20	4	4	2	4	3	4	4	2	2
21	4	3	2	4	3	3	3	3	3
22	3	4	2	4	3	4	4	2	2
23	4	4	3	4	3	4	4	2	2
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	2	4	3	4	3	3	3
26	4	3	3	4	3	4	3	3	2
27	4	2	2	4	3	3	3	3	2
28	4	3	3	4	3	4	3	3	3
29	4	3	2	4	3	4	4	3	3
30	3	2	2	4	3	3	3	3	3
31	3	2	3	4	3	4	3	3	3
32	3	2	2	4	3	4	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2
35	3	3	2	4	3	3	3	2	3
36	4	3	2	4	3	3	3	2	3
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	3	2	4	3	3	3	2	3
39	4	3	2	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	2	3	4	3	4	3	2	2
42	4	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	3	3	4	4	4	3	2	2
44	4	2	3	4	3	4	4	3	2
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	3	3	3	4	3	4	3	2	3
47	3	2	3	4	3	4	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3
49	3	2	3	4	3	3	3	3	3
50	3	2	3	4	3	3	3	2	3

51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
52	3	2	3	4	3	3	3	2	2	0
53	3	3	3	4	3	3	2	3	3	0
54	4	2	3	4	3	4	4	2	3	0
55	4	3	3	4	3	4	3	2	3	0
56	4	2	3	4	3	3	3	2	3	0
57	4	3	2	4	3	4	4	2	3	0
58	3	2	3	4	3	4	3	2	3	0
59	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
60	4	4	2	4	3	4	4	2	2	0
61	4	3	2	4	3	3	3	3	3	0
62	3	4	2	4	3	4	4	2	2	0
63	4	4	3	4	3	4	4	2	2	0
64	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
65	4	4	2	4	3	4	3	3	3	0
66	4	3	3	4	3	4	3	3	2	0
67	4	2	2	4	3	3	3	3	2	0
68	4	3	3	4	3	4	3	3	3	0
69	4	3	2	4	3	4	4	3	3	0
70	3	2	2	4	3	3	3	3	3	0
71	3	2	3	4	3	4	3	3	3	0
72	3	2	2	4	3	4	3	3	3	0
73	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
74	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
75	3	3	2	4	3	3	3	2	3	0
76	4	3	2	4	3	3	3	2	3	0
77	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
78	4	3	2	4	3	3	3	2	3	0
79	4	3	2	4	3	3	3	2	3	0
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
81	4	3	2	4	3	3	3	3	3	0
82	3	4	2	4	3	4	4	2	2	0
83	4	4	3	4	3	4	4	2	2	0
84	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
85	4	4	2	4	3	4	3	3	3	0
86	4	3	3	4	3	4	3	3	2	0
87	4	2	2	4	3	3	3	3	2	0
88	4	3	3	4	3	4	3	3	3	0
89	4	3	2	4	3	4	4	3	3	0
90	3	2	2	4	3	3	3	3	3	0
91	3	2	3	4	3	4	3	3	3	0
92	3	2	2	4	3	4	3	3	3	0
93	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
94	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
95	3	3	2	4	3	3	3	2	3	0
96	4	3	2	4	3	3	3	2	3	0
97	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
98	4	3	2	4	3	3	3	2	3	0
99	4	3	2	4	3	3	3	3	3	0
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
SNilai /Unsur	351	284	263	400	302	344	315	258	270	
NRR / pertanyaan	3.510	2.840	2.630	4.000	3.020	3.440	3.150	2.580	2.700	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.390	0.315	0.292	0.444	0.335	0.382	0.350	0.286	0.300	
Kategori Per Unsur	B	C	C	A	C	B	B	D	C	
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3.094	^{**)} 77.339	

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.510
U2	Prosedur Pelayanan	2.840
U3	Kecepatan Pelayanan	2.630
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.020
U6	Kompetensi Petugas	3.440
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.150
U8	Penanganan Pengaduan	2.580
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.700

IKM UNIT PELAYANAN :**77.34****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :****A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60****B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99****% JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	30.00	37.00	0.00	0.00	0.00	2.00	42.00	30.00
Baik	49.00	56.00	63.00	0.00	98.00	56.00	81.00	58.00	70.00
Sangat Baik	51.00	14.00	0.00	100.00	2.00	44.00	17.00	0.00	0.00
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	30	37	0	0	0	2	42	30
Baik	49	56	63	0	98	56	81	58	70
Sangat Baik	51	14	0	100	2	44	17	0	0
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**URUTAN
PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH

Komplek Perkantoran Tanjung Agung
Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Provinsi Riau
E-mail : <https://mail.siakkab.go.id/>, Website : www.bkpsdmd.siakkab.go.id

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR BKPSDMD KABUPATEN SIAK
TAHUN 2025

NILAI IKM	NAMA PELAYANAN
77.34	RESPONDEN
	JUMLAH : 100 ORANG
	JENIS KELAMIN : L= 36 ORANG/P= 64 ORANG
	PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG
	SMP = 0 ORANG
	SMA = 12 ORANG
	D III = 18 ORANG
	S1 = 56 ORANG
	S2 = 14 ORANG

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

Siak Sri Indrapura, 01 Oktober 2025
KEPALA

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
KABUPATEN SIAK

H. ZULFIKRI, S.Sos, MM
NIP. 19690705 199002 1 002