



BRIDA

BADAN RISET
DAN INOVASI DAERAH
KOTA MAKASSAR

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

BADAN RISET

PERIODE SEPTEMBER - OKTOBER 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pembangunan daerah yang berkelanjutan dan inklusif membutuhkan landasan kebijakan yang kuat, berbasis bukti empiris, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian kebijakan daerah menjadi instrumen krusial dalam menghasilkan rekomendasi kebijakan yang efektif dan efisien. Badan Riset memiliki peran sentral dalam memfasilitasi penelitian kebijakan daerah yang berkualitas dan relevan, serta mendorong pengembangan inovasi yang dapat meningkatkan daya saing daerah.

Pelayanan penelitian yang optimal dari Badan Riset kepada para pemangku kepentingan, termasuk peneliti, pemerintah daerah, dan masyarakat, menjadi kunci keberhasilan dalam menghasilkan penelitian kebijakan yang berdampak positif. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan informasi dan data, dukungan teknis dan metodologis, hingga diseminasi hasil penelitian dan fasilitasi implementasi kebijakan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penelitian dan pengembangan inovasi, penting untuk memahami persepsi dan harapan para responden yang terlibat dalam proses tersebut. Survei pandangan responden merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi mengenai tingkat kepuasan, kebutuhan, dan harapan mereka terhadap pelayanan penelitian yang diberikan oleh Badan Riset. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan program pelayanan penelitian yang lebih baik di masa depan.

Laporan survei ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pandangan responden terhadap pelayanan penelitian pembangunan penelitian kebijakan daerah dan pengembangan inovasi yang difasilitasi oleh Badan Riset. Analisis ini mencakup identifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas dan relevansi penelitian kebijakan daerah dan inovasi yang dihasilkan.

Dengan memahami secara mendalam perspektif responden, Badan Riset dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan penelitian, sehingga berkontribusi pada pembangunan daerah yang lebih berkelanjutan dan inklusif. Laporan ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pimpinan dan staf Badan Riset dalam merumuskan kebijakan dan program yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan tuntutan pembangunan daerah.

2. Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN / BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan

Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

- S : Jumlah sampel
 λ^2 : Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)
N : Populasi sebanyak
P : Q = 0,5 (populasi menyebar normal)
d : 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 103 responden.

3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

BAB II

ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset

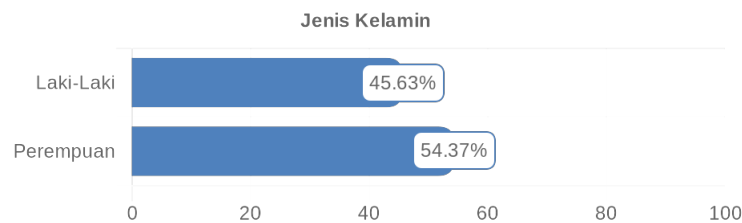
Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	PANDANGAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PENELITIAN PEMBANGUNAN PENELITIAN KEBIJAKAN DAERAH DAN PENGEMBANGAN INOVASI	103	100%
TOTAL		103	100%

2. Profil Responden

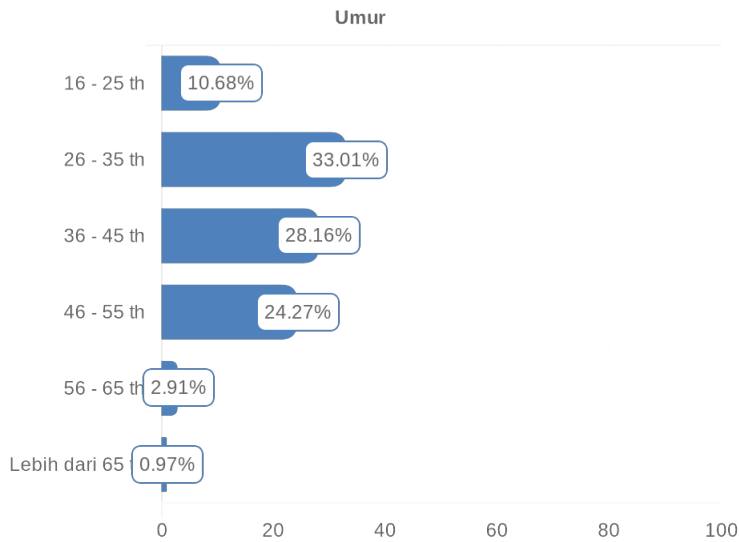
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset

2.1 Jenis Kelamin



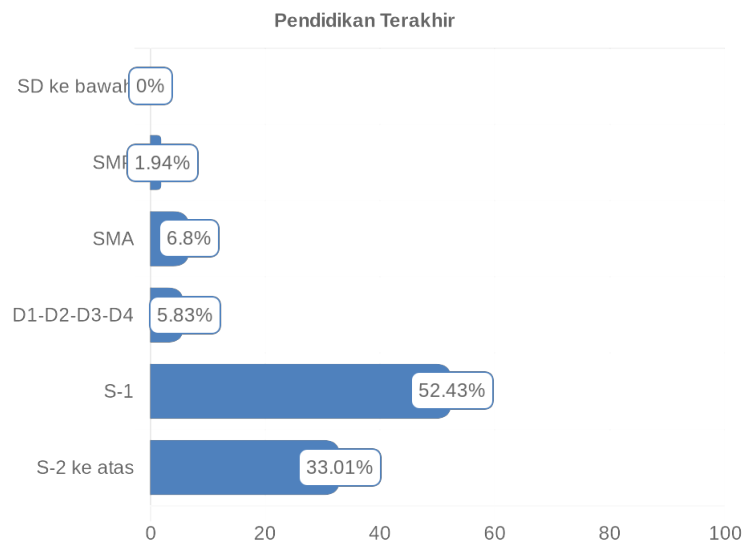
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2 Umur



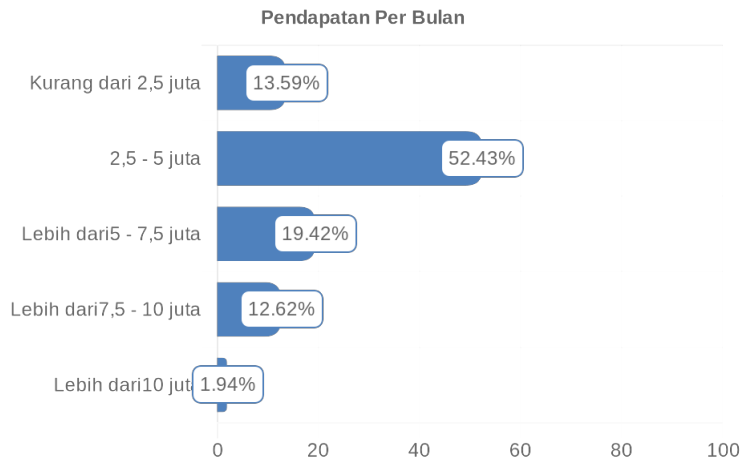
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3 Pendidikan Terakhir



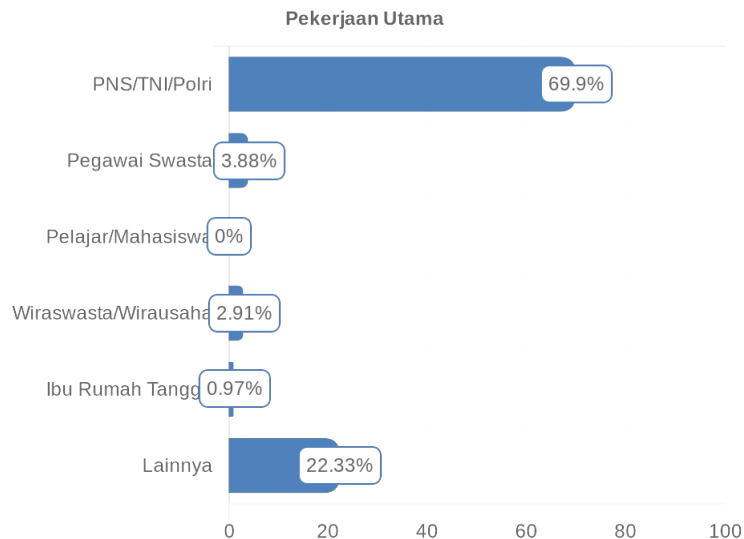
Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

2.4 Pendapatan Per Bulan



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

2.5 Pekerjaan Utama



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

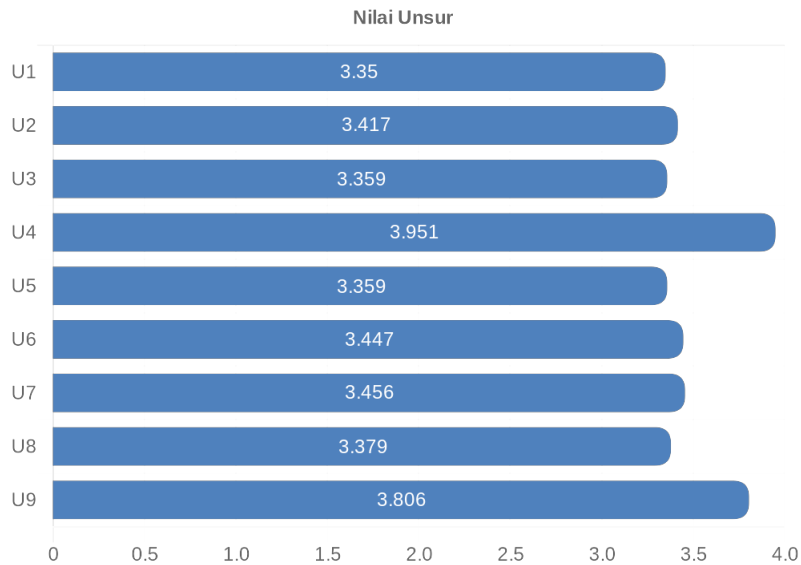
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Riset mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **87.57**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Badan Riset

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.35	Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.42	Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.36	Baik
4	U4. Biaya/Tarif	3.95	Sangat Baik

5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.36	Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.45	Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.46	Baik
8	U8. Sarana dan Prasarana	3.38	Baik
9	U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.81	Sangat Baik
Nilai Indeks		3.503	Baik
Nilai Konversi		87.57	Baik

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

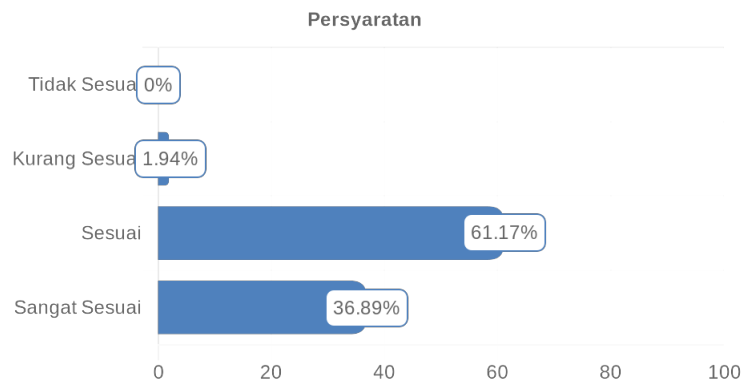


Gambar 6. Grafik Unsur Badan Riset

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi pada Badan Riset yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan



Gambar 7. Grafik Unsur Persyaratan

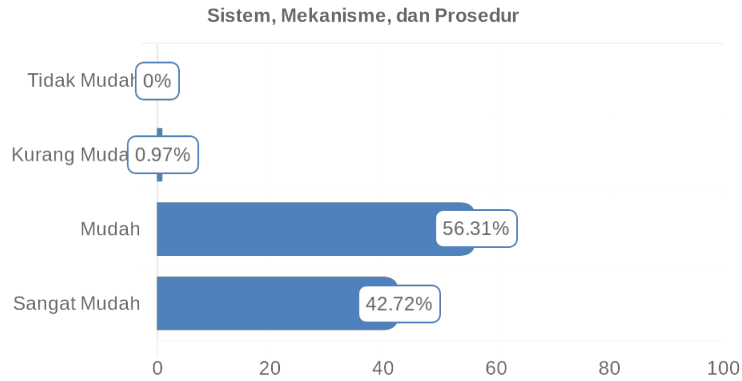
Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	2	1.94%
3	Sesuai	63	61.17%
4	Sangat Sesuai	38	36.89%
TOTAL		103	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Persyaratan

- SOP kurang tersusun dan tersosialisasikan secara tegas
- SOP pelayanan belum tersedia secara aksesibel

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 8. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

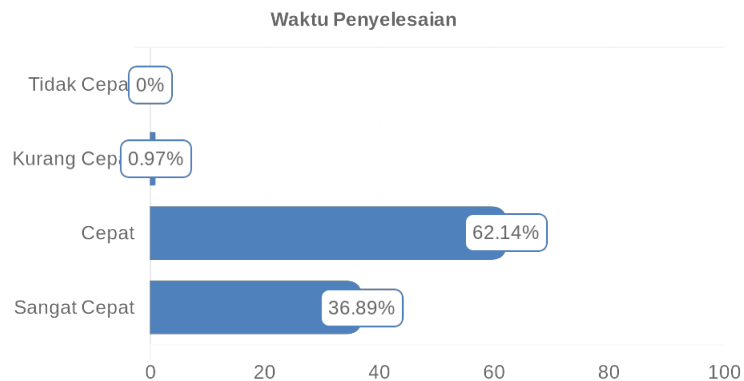
Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	1	0.97%
3	Mudah	58	56.31%
4	Sangat Mudah	44	42.72%
TOTAL		103	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- SOP kurang tersusun secara jelas

U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 9. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

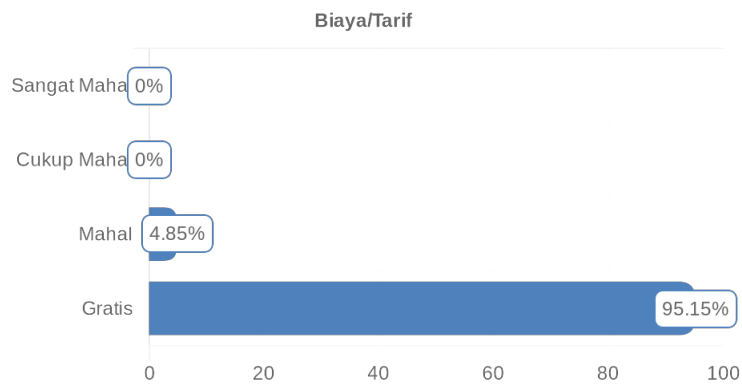
Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	1	0.97%
3	Cepat	64	62.14%
4	Sangat Cepat	38	36.89%
TOTAL		103	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian

- SOP tidak disusun dan disosialisasikan

U4. Biaya/Tarif

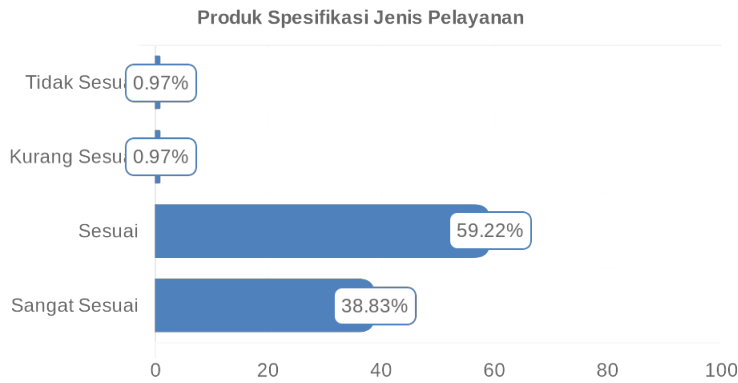


Gambar 10. Grafik Unsur Biaya/Tarif

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
3	Mahal	5	4.85%
4	Gratis	98	95.15%
TOTAL		103	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 11. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

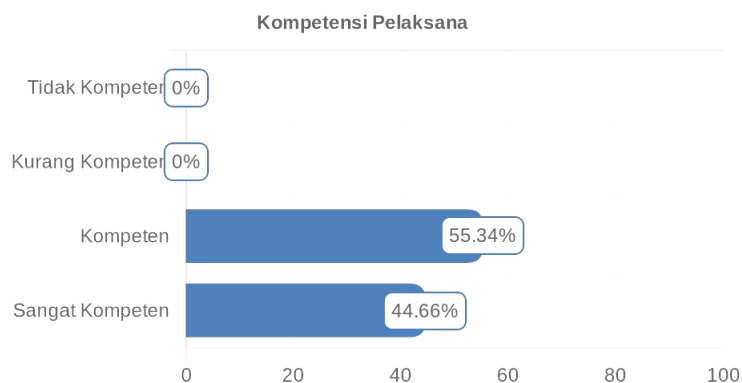
Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	0.97%
2	Kurang Sesuai	1	0.97%
3	Sesuai	61	59.22%
4	Sangat Sesuai	40	38.83%
TOTAL		103	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Mengukur kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan sulit dilakukan karena tidak adanya database layanan
- standar layanan tidak diketahui atau sulit diakses

U6. Kompetensi Pelaksana



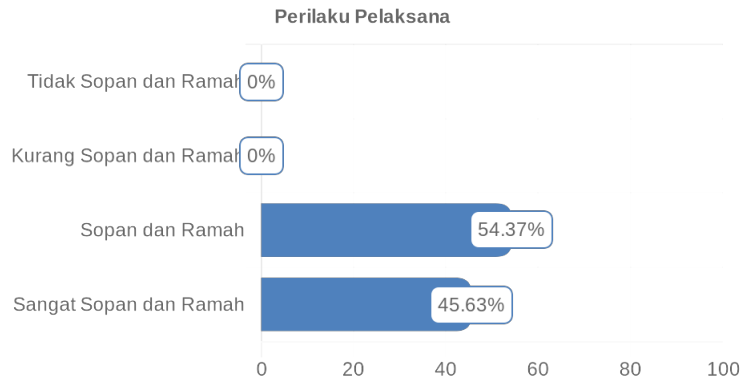
Gambar 12. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%

3	Kompeten	57	55.34%
4	Sangat Kompeten	46	44.66%
TOTAL		103	100%

U7. Perilaku Pelaksana

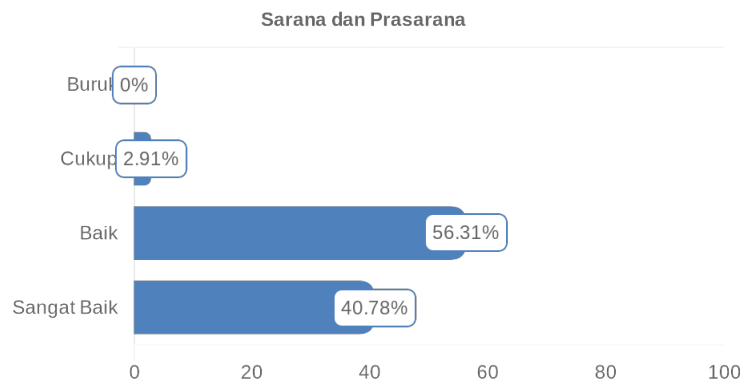


Gambar 13. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0%
3	Sopan dan Ramah	56	54.37%
4	Sangat Sopan dan Ramah	47	45.63%
TOTAL		103	100%

U8. Sarana dan Prasarana



Gambar 14. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

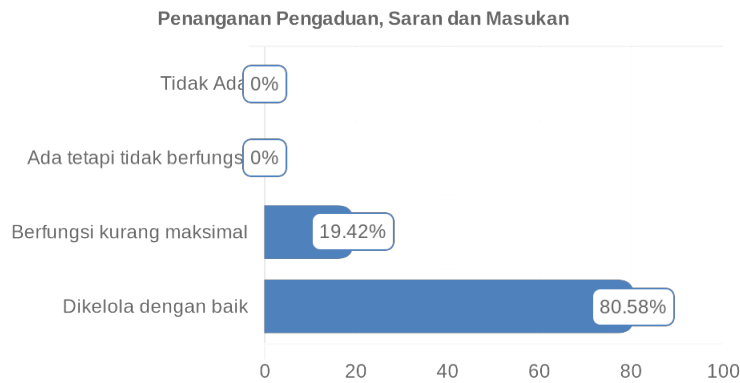
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%

2	Cukup	3	2.91%
3	Baik	58	56.31%
4	Sangat Baik	42	40.78%
TOTAL		103	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana dan Prasarana

- Kurang memadai
- Masih perlu di tingkatkan sarana dan prasarana saat melayani dan mengedukasi
- lembaga riset perlu didukung dengan infrastruktur riset seperti laboratorium inovasi, laboratorium kebijakan dan laboratorium sesuai kebutuhan keilmuan (misal laboratorium medis, dsb)

U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 15. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	20	19.42%
4	Dikelola dengan baik	83	80.58%
TOTAL		103	100%

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran
1	1. Sebaiknya pelaksanaan BIMTEK secara ontime. 2. Peserta BIMTEK yang diundang dari setiap sekolah sebaiknya minimal 3 orang.

2	Pengisian survei saya berdasarkan pelayanan penelitian kebijakan daerah dan pengembangan inovasi pada aplikasi dukcapil online. Sangat membantu dan prosesnya cukup baik meskipun kadang terjadi galat karena kode capta.
3	Semoga ke depannya BRIDA dapat memperjuangkan apresiasi yang layak untuk para inovator
4	Semoga semakin baik kedepannya
5	Semakin ditingkatkan
6	Tetap semangat untuk melayani
7	Dipertahankan pelayanannya.
8	Semoga lebih disiplin
9	Lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanan dengan profesional
10	Para inovator di berikan penghargaan sehingga semakin bersemangat untuk berkontribusi membuat inovasi
11	Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi
12	Sangat memuaskan
13	Saran pelayanan harus lebih dioptimalkan
14	Perlu ditingkatkan dan dipermudah lagi
15	Kiranya pelayanan dalam masyarakat semakin baik
16	Lebih ditingkatkan lagi
17	Sebaiknya SOP untuk setiap jenis layanan dan kegiatan yang bersentuhan dengan pihak eksternal dirumuskan dengan jelas dan tersosialisasikan dengan baik, menggunakan berbagai media yang ada (cetak, e-flyer, dan digital lainnya).
18	Meningkatkan kualitas pelayanan publik
19	Pendapat saya pelayanan inovasi sangat nyaman karena informasi sangat cepat dan difasilitasi tempat yang sangat lengkap dan modern
20	Semoga pelayanan kedepannya lebih mudah dan ditingkatkan lagi
21	Lebih merata infonya ke semua Masyarakat /Instansi sehingga kontribusi lbh besar
22	-
23	Perlu ditata kembali secara sistematis tentang inovasi skpd yang terintegrasi dengan layanan BRIDA dan diberikan pelatihan atau bimbingan terkait dengan pelaksanaan inovasi. Terima kasih
24	Next do be better
25	optimalisasi menjadi wadah riset dan inovasi daerah perlu diperkuat dengan penguatan SDM mumpuni, infrastruktur riset dan inovasi dan anggaran riset yang ideal
26	Agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan menjadi semakin baik
27	makin di tingkatkan sistem pelayanan atau mungkin menciptakan terobosan yg lebih memudahkan dalam berbagai bentuk pelayanan
28	BRIDA perlu ruang tamu yang lebih lapang untuk menampung kunjungan konsultasi yg membawa tim lengkap.
29	Ditingkatkan pelayanan
30	Tidak ada
31	Pelayanan baik dan memuaskan.
32	tetap berkoordinasi dengan seluruh stake holder terkait dalam pelaksanaan riset2

33	Baik
34	Pelayanan sudah bagus
35	Semua berjalan sesuai yang di harapkan
36	Pelayanan SDH baik perlu membuat kotak saran
37	good!
38	POREI
39	Tetap dipertahankan terkait pelayanan ramah yang diberikan kepada masyarakat ataupun pihak terkait
40	Pelayanan sudah baik namun perlu lebih ditingkatkan lagi
41	Lebih ditingkatkan lagi
42	Pelayanannya sudah bagus. Dan informasi yang diberikan mudah, jelas dan dapat dimengerti
43	Diharapkan agar Brida bisa mempertahankan kualitas pelayanan dan memfasilitasi dan mendukung lebih banyak inovasi di Kota Makassar
44	sejauh ini semua pelayanannya bagus semoga kedepannya bisa mempertahankan dan terus melayani dengan baik dan ramah
45	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
46	Pelayanan baik
47	Memberikan informasi sedetail mungkin sesuai SOP pelayanan.
48	BRIDA Kota Makassar semakin mantap
49	SD baik perlu di tingkat kan
50	Dipertahankan kalau perlu ditingkatkan
51	Semua sudah berjalan sesuai yg di harapkan
52	Tingkatkan lagi pelayanannya
53	Setiap kebijakan pemerintah daerah harus berorientasi pada terciptanya kepuasan masyarakat. Dan diharapkan pengambil kebijakan, selalu menghadirkan inovasi-inovasi dalam proses mengadirkan kebijakan yang ber output pada terciptanya pelayanan yg maksimal ??
54	Ditingkatkan lagi sikap Profesional dalam bekerja terutama dalam pelayanan
55	Sejat ini pelayanan dan gampang di pahami
56	Pelayanan yang sangat baik, berarti petugas pelayanan sangat sopan dan ramah.
57	Terus maju dan berkembang
58	Sudah baik, tetap dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dgn kondisi dan kebutuhan masyarakat.
59	Bagus
60	Mantap dan Sangat Baik
61	Pelayanan ke depan semakin di tingkatkan lagi
62	Mantap, lanjutkennn
63	Ini sudah berjalan dengan baik. Saran di lanjutkan dan di tingkatkan supaya semakin bermasyarakat
64	Dimaksimalkan

65	-
----	---

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.503
Nilai Konversi	:	87.57
Mutu Pelayanan	:	Baik
Unsur Tertinggi	:	<ul style="list-style-type: none">• U4. Biaya/Tarif• U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan• U7. Perilaku Pelaksana
Unsur Terendah	:	<ul style="list-style-type: none">• U1. Persyaratan• U3. Waktu Penyelesaian• U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Belum ada rekomendasi yang dibuat.