

**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Tahun 2025
BPAFK Surabaya**

I. Laporan

Berikut laporan Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan BPAFK Surabaya Tahun 2025, sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 terdapat 9 Ruang Lingkup/Unsur Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana/Petugas
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan/Kesesuaian dengan Janji Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

didapatkan hasil sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN				Hasil Rerata
		Tidak Baik %	Kurang Baik %	Baik %	Sangat Baik %	
U1	KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN	0,09	0,32	61,27	38,33	0,38
U2	PROSEDUR PELAYANAN	0,18	0,23	60,23	39,37	0,38
U3	KETEPATAN WAKTU PELAYANAN	0,36	1,18	63,17	35,29	0,37
U4	BIAYA PELAYANAN	0,59	8,28	67,78	23,35	0,35
U5	KESESUAIAN JENIS PELAYANAN	0,00	0,23	66,61	33,17	0,37
U6	KOMPETENSI PETUGAS	0,00	0,18	62,13	37,69	0,38
U7	PERILAKU PETUGAS	0,09	0,18	58,78	40,95	0,38
U8	KESESUAIAN DENGAN JANJI PELAYANAN	0,09	1,04	64,30	34,57	0,37
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	0,09	0,09	65,48	34,34	0,37
		0,17	1,30	63,30	35,23	25
Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap :				2210	responden, diperoleh nilai :	
	Mutu Pelayanan			A	83,40	%
	Kinerja Unit Pelayanan			Sangat baik		
Sehingga kualitas pelayanan di BPAFK Surabaya segera berbenah dan perlu ditingkatkan lagi						

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dari laporan tersebut di atas, diperoleh 1 unsur terendah, yaitu :

1. U4 = Biaya/Tarif Pelayanan, dengan nilai rerata : 0,35

II. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai perbaikan kedepan, BPAFK Surabaya melakukan upaya rencana tindak lanjut untuk unsur-unsur 1 terendah, adapun rencana tindak lanjut sebagai berikut :

U4	BIAYA PELAYANAN	Melakukan pendalaman survey tentang biaya pelayanan, dengan melakukan revisi pertanyaan survey yang fokus pada unsur biaya layanan, yaitu : Biaya PNBPN dan Biaya Operasional
----	-----------------	---

III. Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 diperoleh hasil **83,4** dengan kategori **Sangat Baik**. Sedangkan untuk Rencana tindak lanjut hasil IKM Tahun 2025, yaitu untuk unsur 1 terendah, akan diselesaikan pada Triwulan I Tahun 2026.

Surabaya, 20 Januari 2026
Kepala BPAFK Surabaya



Ahadi Wahyu Hidayat, S.Sos., S.Farm., Apt., MKM
Nip. 197201301992031002