

SKM 2019



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Provinsi Kalimantan Barat

Tahun 2019

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat



H. Sutarmidji, SH, M.Hum
Gubernur Kalbar

Drs. H. Ria Norsan, MM, MH
Wakil Gubernur Kalbar



Ringkasan Eksekutif (Executive Summary)

Sebagai upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik/UPP (Perangkat Daerah, Biro, dan UPT) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan laporan SKM Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar. Untuk Tahun 2019, sebanyak 36 (tiga puluh enam) Perangkat Daerah (97,30 %), 8 (delapan) Biro (88,89 %), dan 31 (tiga puluh satu) UPT (45,59 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2019 adalah 83,47 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,25 poin dari tahun sebelumnya (2018) yaitu 83,22. Dari jumlah tersebut, sebanyak 10 (sepuluh) UPP meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik), yaitu UPT Panti Sosial & Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma (96,87), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (94,46), Dinas Komunikasi & Informatika (90,35), UPT Museum (90,27), Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (89,68), Dinas Perindustrian & Perdagangan (89,42), UPT Pelayanan Kesehatan Paru (89,05) Biro Administrasi Pembangunan & Pengadaan Barang/Jasa (88,67), Dinas Perkebunan (88,62), dan Dinas Pendidikan & Kebudayaan (88,44).

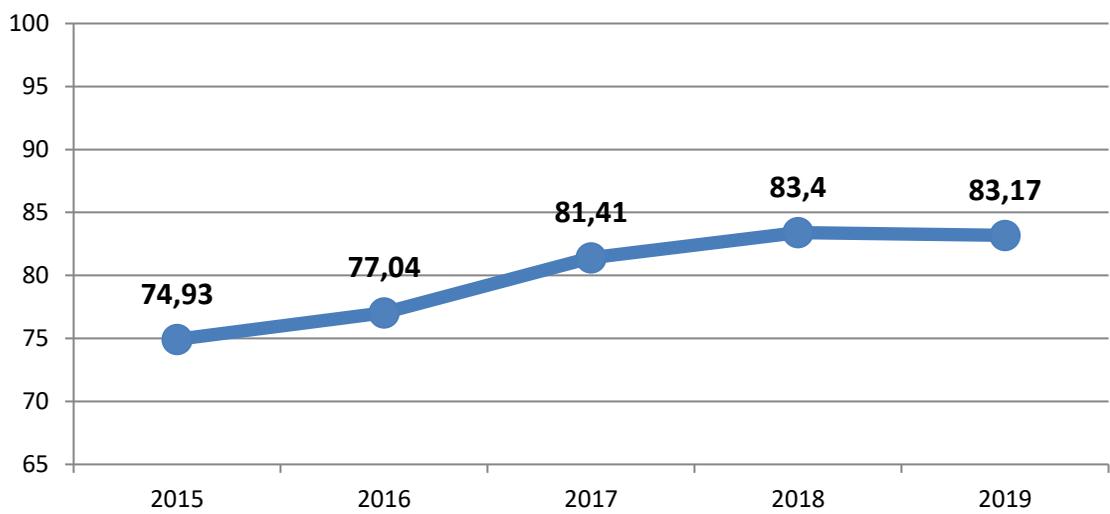
Adapun dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2019. IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2019 adalah 82,86 dengan kategori Baik. Untuk IKM Provinsi Kalbar adalah 83,17, yang terdiri dari IKM Pemprov Kalbar (83,47) dan IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar (82,86).

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang maupun mempertahankan unsur penilaian yang dinilai baik oleh pengguna layanan sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

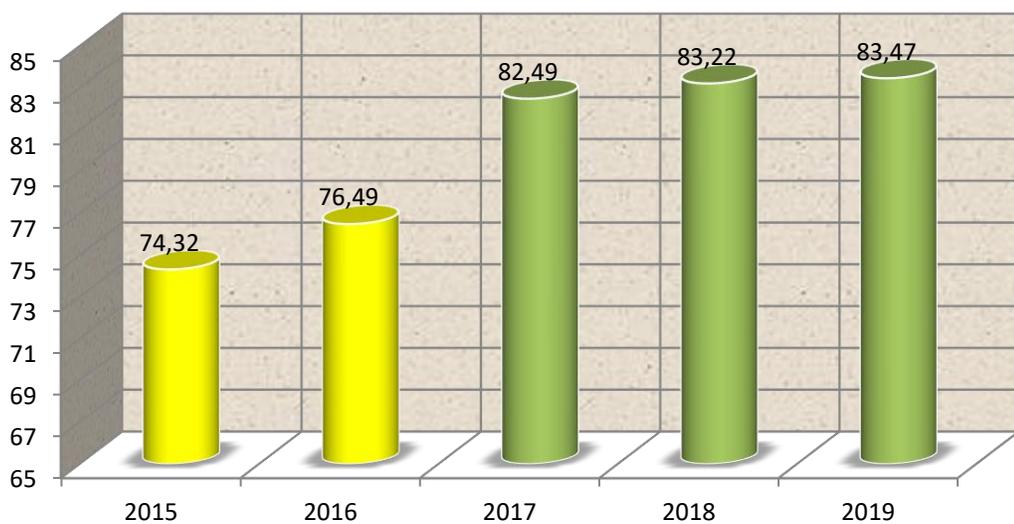
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

No.	Pemerintah Daerah	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)					Mutu Pelayanan	+ / - dari tahun lalu	Keterangan
		2015	2016	2017	2018	2019			
	Pemerintah Provinsi Kalbar	74.32	76.49	82.49	83.22	83.47	B	0.25	Total Jumlah Responden : 4.690 Rata-Rata Resp. : 62 Perangkat Daerah/UPP yang melaksanakan SKM : 2019 : 36 PD (97.30 %) 8 Biro (88.89 %) 31 UPT (45.59 %) 2018 : 24 PD (64.86 %) 7 Biro (77.78 %) 37 UPT (54.41 %)
	Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar	75.53	77.58	80.08	83.57	82.86	B	-0.71	Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 2019 : 100 % 2018 : 92,86 % 2017 : 85,71 % 2016 : 78,57 % 2015 : 50 %
1	Kabupaten Bengkayang	73.98	75.77	76.95	79.03	81.20	B	2.17	10 UPP
2	Kabupaten Kapuas Hulu	NA	67.80	NA	81.32	79.44	B	-1.88	26 UPP
3	Kabupaten Kayong Utara	NA	NA	79.27	82.87	82.20	B	-0.67	12 UPP
4	Kabupaten Ketapang	NA	NA	80.95	85.89	80.08	B	-5.81	35 UPP
5	Kabupaten Kubu Raya	75.77	76.90	80.37	82.37	83.48	B	1.11	50 UPP
6	Kabupaten Landak	69.06	75.53	72.16	86.55	86.70	B	0.15	22 UPP
7	Kabupaten Melawi	NA	NA	NA	NA	80.49	B	-	8 UPP
8	Kabupaten Mempawah	77.19	75.72	77.16	80.40	82.45	B	2.05	13 UPP
9	Kabupaten Sambas	79.65	81.50	82.69	82.79	82.54	B	-0.25	64 UPP
10	Kabupaten Sanggau	78.23	82.02	81.91	82.63	83.91	B	1.28	45 UPP
11	Kabupaten Sekadau	73.96	80.10	78.91	81.85	82.50	B	0.65	23 UPP
12	Kabupaten Sintang	NA	75.92	86.26	90.55	84.52	B	-6.03	6 UPP
13	Kota Pontianak	80.53	82.55	82.81	87.55	87.86	B	0.31	99 UPP
14	Kota Singkawang	NA	79.67	81.54	82.57	82.63	B	0.06	38 UPP
	PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Kabupaten/Kota se-Kalbar)	74,93	77,04	81,41	83.40	83.17	B	-0.23	

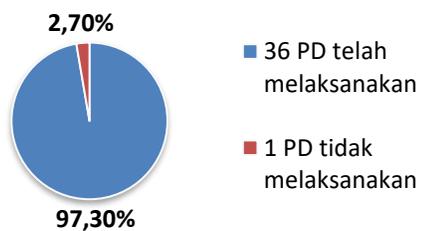
IKM Provinsi Kalbar (Pemprov Kalbar & Kabupaten/Kota se-Kalbar)



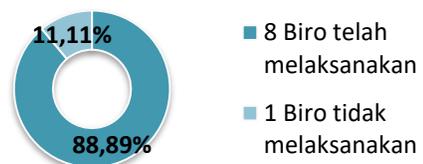
IKM Pemprov Kalbar



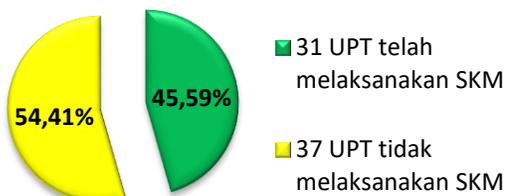
Jumlah Perangkat Daerah yang Melaksanakan SKM Tahun 2019



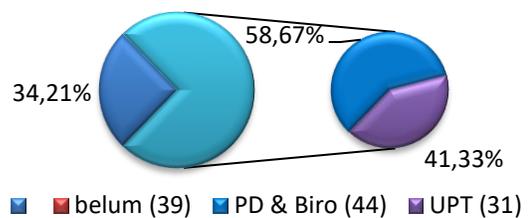
Jumlah Biro yang Melaksanakan SKM Tahun 2019



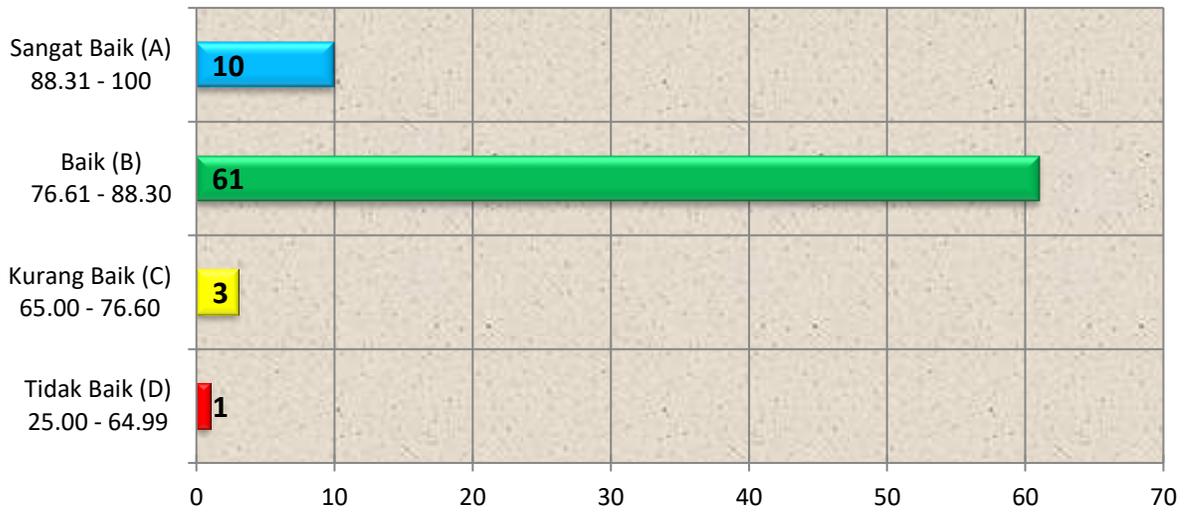
Jumlah UPT Pemprov Kalbar yang Melaksanakan SKM Tahun 2019



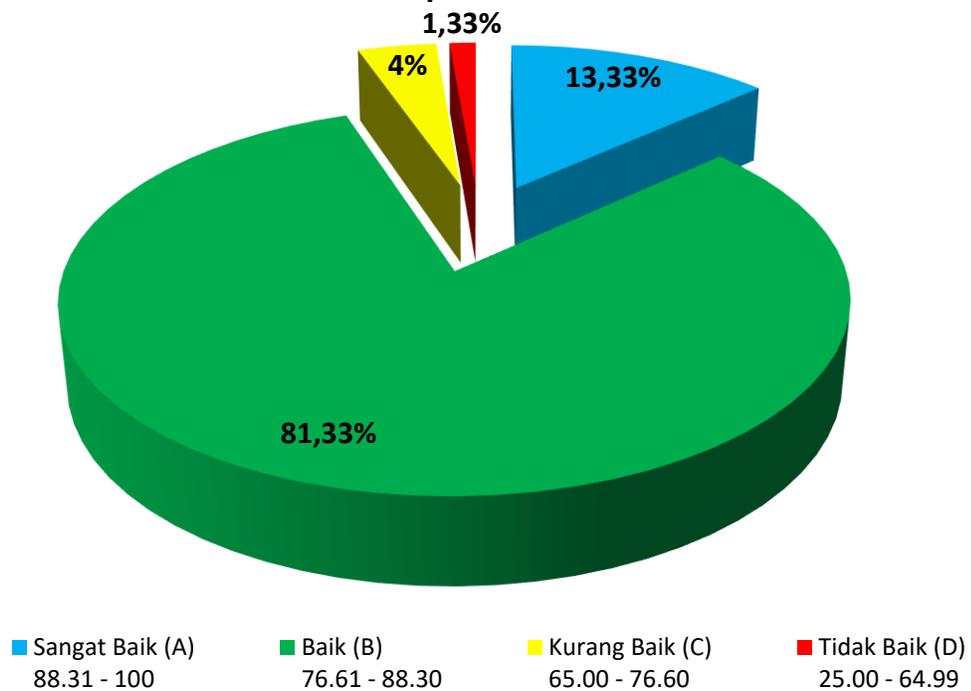
Jumlah UPP (PD/Biro/UPT) yang melaksanakan SKM Tahun 2019



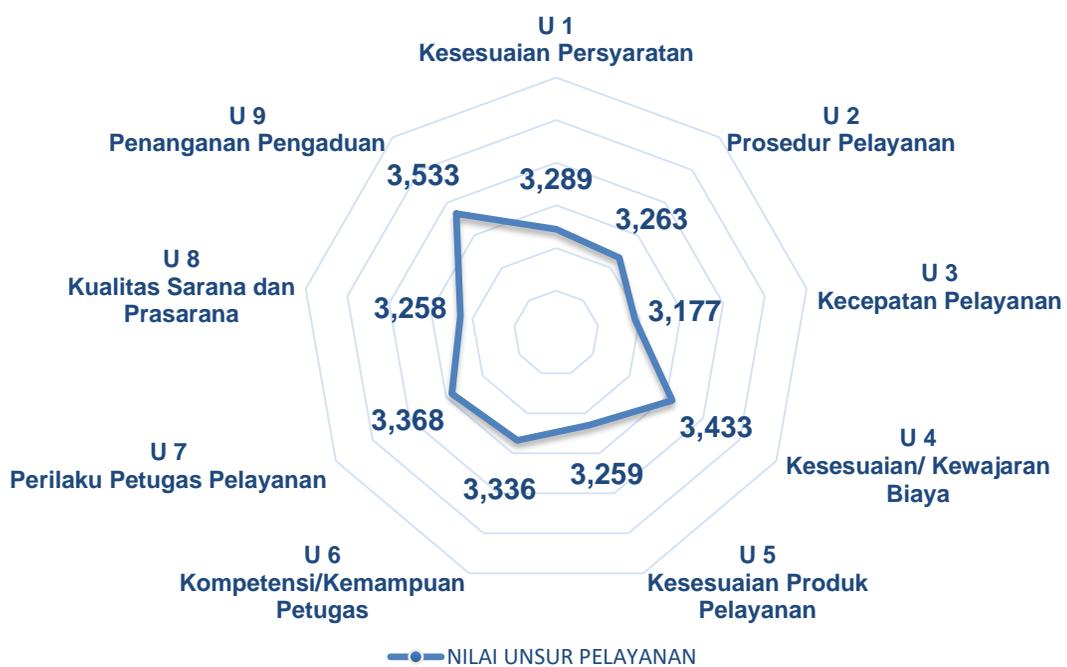
Jumlah UPP (Perangkat Daerah/Biro/UPT) Pemprov Kalbar Berdasarkan IKM



Persentase IKM UPP (Perangkat Daerah/Biro/UPT) Pemprov Kalbar



Nilai IKM per Unsur Pelayanan Pemprov Kalbar

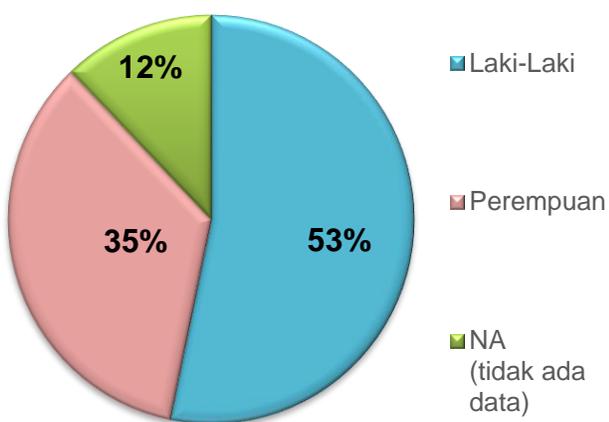


Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah

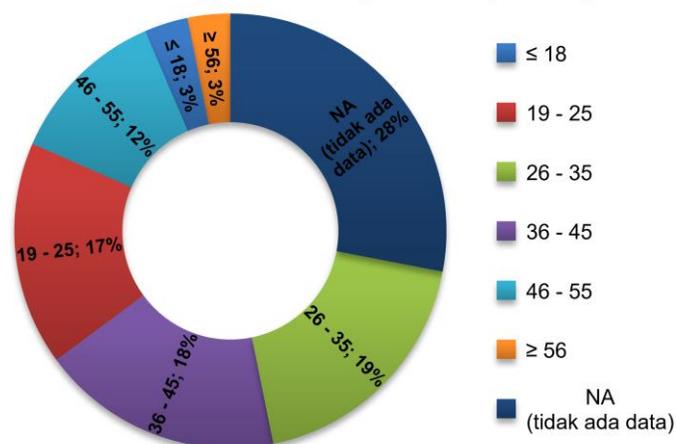
No. Urut	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata – Rata	Kategori
1	U9	Penanganan Pengaduan	3,533	Sangat Baik (A)
2	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,433	Baik (B)
3	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,368	Baik (B)
4	U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,336	Baik (B)
5	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,289	Baik (B)
6	U2	Prosedur Pelayanan	3,263	Baik (B)
7	U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,259	Baik (B)
8	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,258	Baik (B)
9	U3	Kecepatan Pelayanan	3,177	Baik (B)

Profil Data Responden

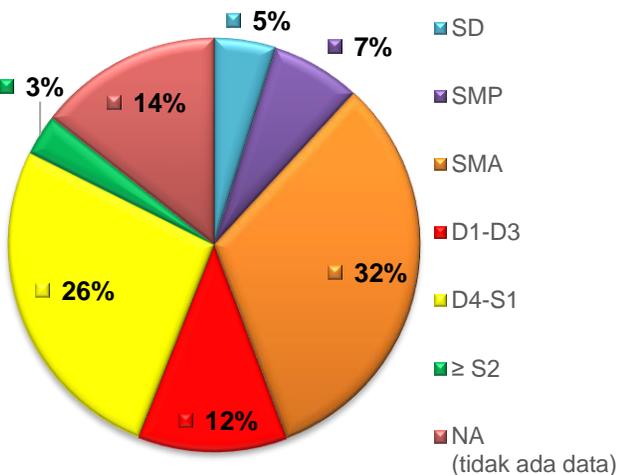
Jenis Kelamin Responden



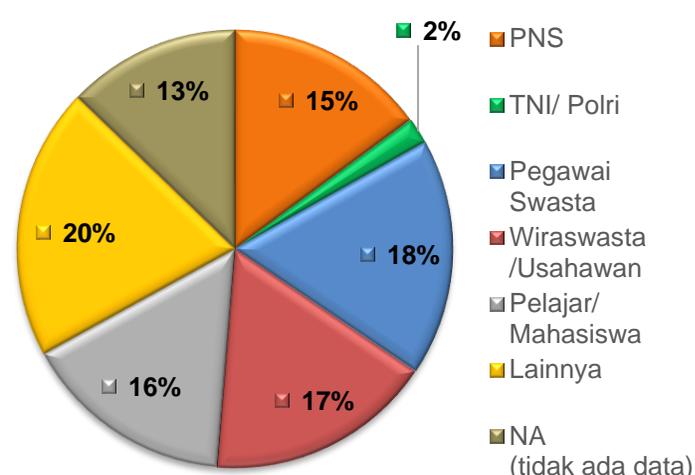
Rentang Usia Responden (tahun)



Pendidikan Terakhir Responden



Pekerjaan Responden



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2019

N O	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			PELAKSANA SURVEY		Jumlah Responden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Mandiri	Pihak ke 3	
1	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	84.84	B Baik			Terendah : - Tertinggi : -	√		384
	1. Biro Pemerintahan	87.36	B Baik	3,24	4,00	Terendah : Sarana prasarana Tertinggi : Biaya/tarif; pengelolaan pengaduan	√		25
	2. Biro Kesejahteraan Rakyat	84.37	B Baik	3,08	4,00	Terendah : Perilaku pelaksana Tertinggi : biaya / tarif	√		50
	3. Biro Perekonomian	87.00	B Baik	3,22	4,00	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : biaya / tarif; pengelolaan pengaduan	√		25
	4. Biro Administrasi Pembangunan dan Pengadaan Barang/Jasa	88.67	A Sangat Baik	3,38	3,78	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Pengelolaan pengaduan	√		121
	5. Biro Pengelolaan Aset	82.25	B Baik	2,99	3,81	Terendah : Prosedur pelayanan Tertinggi : biaya / tarif	√		79
	6. Biro Organisasi	81.90	B Baik	2,91	3,82	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	√		33
	7. Biro Umum	87.02	B Baik	2,96	4,00	Terendah : Pengelolaan pengaduan Tertinggi : Biaya/tarif; sarana prasarana	√		25
	8. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	80.15	B Baik	2,92	3,72	Terendah : Pengelolaan pengaduan Tertinggi : sarana prasarana	√		26
2	Sekretariat DPRD	82.97	B Baik	2,65	3,69	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya tarif	√		25
3	Inspektorat Provinsi	82.36	B Baik	2,56	3,88	Terendah : Sarana prasarana Tertinggi : Perilaku petugas	√		25

4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	88.44	A	3,33	3,86	Terendah :	Waktu pelayanan	√		70
			Sangat Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
	1. UPT Museum	90.27	A	3,42	3,83	Terendah :	Biaya/tarif	√		100
			Sangat Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
5	Dinas Kesehatan	79.00	B	3,00	3,46	Terendah :	Persyaratan & prosedur	√		30
			Baik			Tertinggi :	pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Pelayanan Kesehatan Paru	89.05	A	3,36	3,69	Terendah :	pengelolaan pengaduan	√		100
			Sangat Baik			Tertinggi :	Waktu pelayanan			
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	85.25	B	3,12	3,94	Terendah :	Sarana prasarana	√		50
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
	1. UPT Pemeliharaan Jalan dan Jembatan wilayah I	59.55	D	1,74	2,72	Terendah :	Hambatan karena genangan air	√		395
			Tidak Baik			Tertinggi :	Jarak pandang aman selama berkendara			
	2. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi	82.21	B	3,00	3,75	Terendah :	Sarana prasarana	√		40
			Baik			Tertinggi :	pengelolaan pengaduan			
7	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	79.61	B	3,01	4,00	Terendah :	produk layanan	√		51
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
8	Dinas Sosial	77.54	B	3,20	4,00	Terendah :	Perilaku pelaksana	√		35
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif & pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma	96.87	A			Terendah :		√		94
			Sangat Baik			Tertinggi :				
	2. UPT Panti Sosial Lanjut Usia Mulia Dharma	81.53	B			Terendah :		√		50
			Baik			Tertinggi :				
9	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	84.49	B			Terendah :		√		144
			Baik			Tertinggi :				
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	94.46	A	3,44	4,00	Terendah :	Kompetensi pelaksana	√		28
			Sangat Baik			Tertinggi :	Persyaratan, biaya / tarif, prosedur			
11	Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan	87.02	B	3,12	4,00	Terendah :	waktu pelayanan	√		25
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana & pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	85.33	B	3,19	3,87	Terendah :	biaya / tarif	√		100
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan			

12	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	89.68	A	3,36	3,92	Terendah :	produk layanan	√		25
			Sangat Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
13	Dinas Perhubungan	79.80	B	2,968	3,629	Terendah :	Pengelolaan pengaduan	√		124
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
14	Dinas Komunikasi dan Informatika	90.35	A	3,28	4,00	Terendah :	Waktu pelayanan	√		25
			Sangat Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
15	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	87.22	B	3,27	3,71	Terendah :	Waktu pelayanan	√		100
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif & sarana prasarana			
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85.49	B	3,124	3,753	Terendah :	waktu pelayanan	√		97
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
17	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	86.86	B	3,18	3,57	Terendah :	waktu pelayanan	√		100
			Baik			Tertinggi :	biaya/tarif, penanganan pengaduan			
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	73.23	C	2,40	3,30	Terendah :	sarana dan prasarana	√		110
			Kurang Baik			Tertinggi :	prosedur			
19	Dinas Kelautan dan Perikanan	82.91	B	3,077	3,80	Terendah :	Waktu pelayanan	√		65
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
	1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan	86.72	B	3,25	3,63	Terendah :	biaya / tarif	√		35
			Baik			Tertinggi :	prosedur			
	2. UPT Pelabuhan Perikanan	86.14	B	3,17	3,766	Terendah :	Waktu pelayanan	√		48
			Baik			Tertinggi :	Pengelolaan pengaduan			
20	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura	83.94	B	3,12	3,79	Terendah :	biaya / tarif	√		68
			Baik			Tertinggi :	Pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian	84.47	B	3,16	3,92	Terendah :	Perilaku pelaksana	√		25
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan			
	2. UPT Balai Benih Induk Hortikultura	83.56	B	2,73	3,31	Terendah :	waktu pelayanan	√		100
			Baik			Tertinggi :	kompetensi pelaksanaan			
	3. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	76.62	B	2,92	3,34	Terendah :	sarana dan prasarana	√		100
			Baik			Tertinggi :	Pengelolaan pengaduan			
21	Dinas Perkebunan	88.62	A	3,32	4,00	Terendah :	sarana dan prasarana	√		31



			Sangat Baik			Tertinggi : Biaya/tarif			
	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	82.72	B	3,2	3,96	Terendah : waktu pelayanan	√		25
			Baik			Tertinggi : Produk layanan & kompetensi petugas			
22	Dinas Kehutanan	82.49	B	3,13	3,65	Terendah : Waktu pelayanan	√		40
			Baik			Tertinggi : biaya / tarif			
	1. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	84.92	B	3,16	4,00	Terendah : sarana dan prasarana & produk layanan	√		25
			Baik			Tertinggi : biaya / tarif			
	2. UPT KPH Wilayah Bengkayang	80.85	B	2,733	4,000	Terendah : waktu pelayanan	√		15
			Baik			Tertinggi : biaya tarif			
23	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	87.65	B	3,241	4,00	Terendah : Sarana prasarana	√		30
			Baik			Tertinggi : Biaya/tarif			
24	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	89.42	A	3,13	3,93	Terendah : biaya tarif	√		40
			Sangat Baik			Tertinggi : perilaku pelaksana			
	1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan	79.25	B	3,02	3,44	Terendah : Waktu pelayanan	√		85
			Baik			Tertinggi : Perilaku pelaksana			
25	Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	69.80	C	3,07	3,29	Terendah : Biaya/tarif	√		97
			Kurang Baik			Tertinggi : Waktu pelayanan			
26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	82.75	B	2,99	4,00	Terendah : Biaya/tarif	√		100
			Baik			Tertinggi : Waktu pelayanan			
27	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	80.75	B	3,75	3,325	Terendah : penanganan pengaduan	√		40
			Baik			Tertinggi : Perilaku pelaksana			
	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	81.53	B	3,00	3,46	Terendah : biaya / tarif	√		50
			Baik			Tertinggi : Sarana prasarana			
	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah II	80.25	B	2,92	3,40	Terendah : biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi : perilaku pelaksana			
	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	81.36	B	3,08	3,40	Terendah : biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi : Kompetensi pelaksana			
	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	78.59	B	2,88	3,32	Terendah : sarana dan prasarana	√		25
			Baik			Tertinggi : perilaku pelaksana			



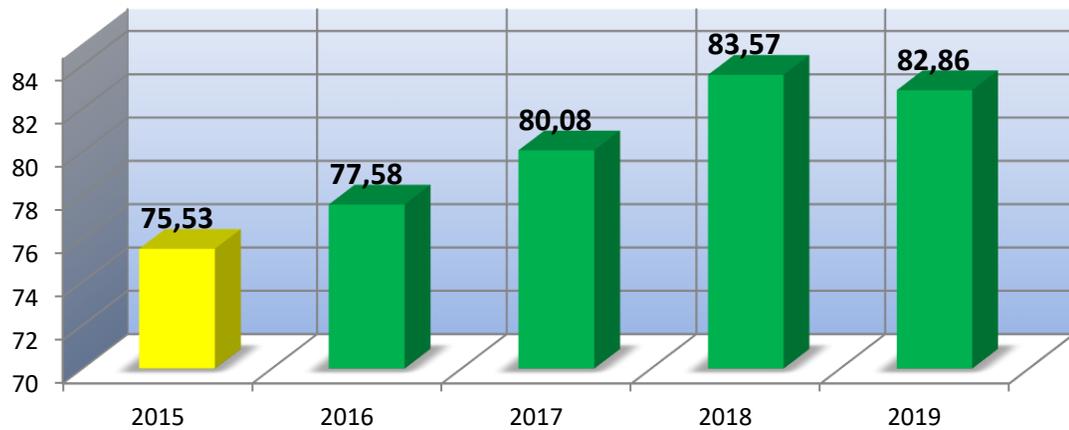
	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sambas	79.59	B	3,08	3,36	Terendah :	sarana dan prasarana	√		25
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana			
	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	80.25	B	2,88	3,36	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	80.59	B	2,88	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana			
	8. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	80.92	B	2,88	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana			
	9. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	81.03	B	2,76	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana			
	10. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Landak	79.81	B	2,92	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	11. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Bengkayang	79.48	B	2,88	3,32	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	12. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sekadau	79.37	B	3,00	3,32	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	13. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Melawi	79.14	B	2,96	3,32	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Prosedur pelayanan			
	14. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kubu Raya	78.70	B	2,96	3,32	Terendah :	produk pelayanan	√		25
			Baik			Tertinggi :	waktu pelayanan			
	15. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kayong Utara	78.37	B	2,96	3,28	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
28	Badan Kepegawaian Daerah	84.27	B	3,10	3,79	Terendah :	Pengelolaan pengaduan	√		71
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
29	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	89.51	A			Terendah :		√		240
			Sangat Baik			Tertinggi :				
30	Badan Penelitian dan Pengembangan	86.55	B	3,19	3,81	Terendah :	Pengelolaan pengaduan	√		21
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
31	Badan Penghubung	77.55	B			Terendah :		√		100

			Baik			Tertinggi :			
32	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	71.31	C	2,947	3,641	Terendah :	Prosedur pelayanan	√	39
			Kurang Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana		
33	Badan Kesatuan Bangsa dan Poltik	79.05	B	3,457	4,00	Terendah :	Produk layanan & sarana prasarana	√	35
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif		
34	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso	78.04	B	2,665	3,529	Terendah :	Waktu pelayanan	√	170
			Baik			Tertinggi :	Penanganan pengaduan		
35	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	81.32	B	3,061	3,68	Terendah :	Waktu pelayanan	√	100
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana		
36	Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong	78.30	B	3,0067	3,367	Terendah :	Prosedur pelayanan	√	150
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana		
JUMLAH		5.926,7							4.690
NILAI IKM PEMPROV KALBAR TAHUN 2019		83.47							

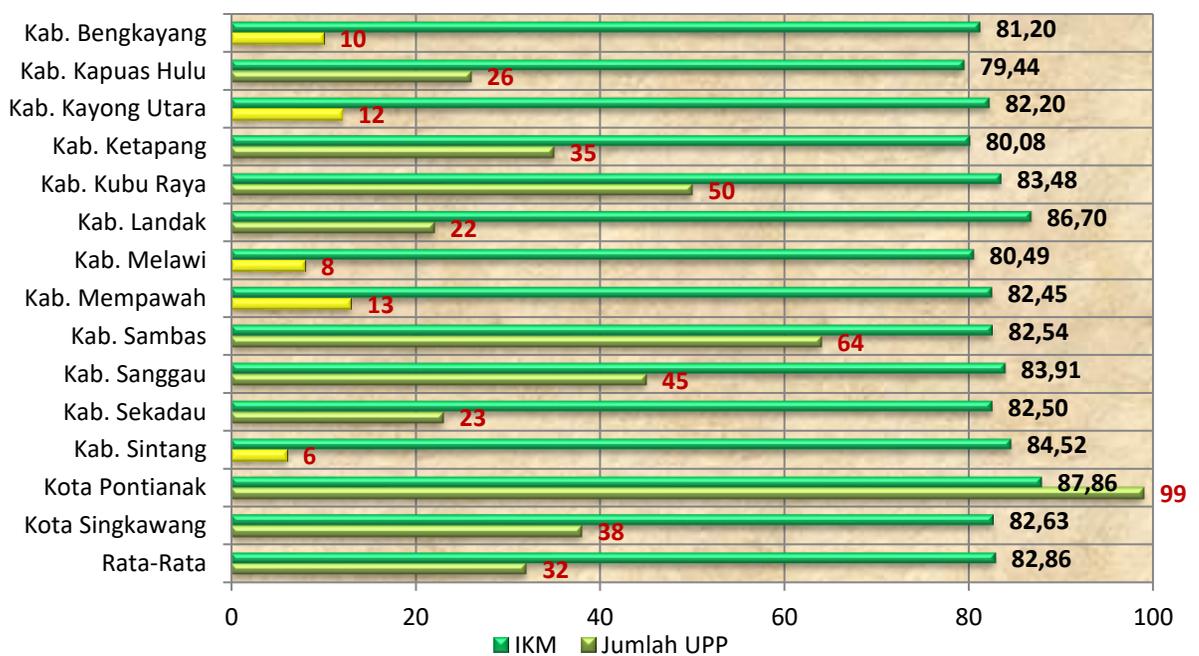
Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar



Nilai IKM dan Jumlah UPP yang melaksanakan IKM per Kabupaten/Kota se-Kalbar





H. Sutarmidji, SH, M.Hum
Gubernur Kalbar



Drs. H. Ria Norsan, MM, MH
Wakil Gubernur Kalbar



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah / Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat serta Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Kami berharap laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

a.n. GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

Sekretaris Daerah,



A.L. LEYSANDRI, SH.

Pembina Utama

NIP. 19610616 199010 1 001



DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud, Tujuan, Sasaran, Ruang Lingkup, Manfaat	2
1.4. Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Barat.....	3
1.5. Profil Organisasi	9
1.6. Pengertian Umum	10
1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
1.8. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM.....	12
1.8.1. Pelaksanaan SKM.....	12
1.8.2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM	14
BAB II. ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
2.1. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	17
2.2. Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat.....	43
2.3. Provinsi Kalimantan Barat (Pemprov & Kabupaten/Kota se-Kalbar)	46
BAB III. PENUTUP	48
3.1. Kesimpulan	48
3.2. Saran / Rekomendasi	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, hingga saat ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masih adanya penyelenggaraan pelayanan publik dengan prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif membuat perlunya terus dilakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Manfaat

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4. Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Barat

Kalimantan Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Kalimantan dengan ibu kota Pontianak. Provinsi Kalimantan Barat merupakan provinsi yang relatif sangat besar dan salah satu yang terluas di Indonesia dengan luas wilayah mencapai 147.307 km² (14,68 juta Ha) atau sekitar 7,53% dari luas Indonesia atau 1,13 kali luas Pulau Jawa. Merupakan provinsi terbesar ketiga setelah Provinsi Papua (319.036,05 km²) dan Kalimantan Tengah (153.564,50 km²), sedangkan keempat adalah Kalimantan Timur (129.873 km² setelah dikurangi Provinsi Kalimantan Utara). Wilayah Provinsi Kalbar membentang lurus dari Utara ke Selatan sepanjang lebih dari 600 km dan sekitar 850 km dari Timur ke Barat. Di bagian Barat berbatasan dengan Selat Karimata dengan lebar 400 km dan kedalaman perairan laut natuna sampai dengan 200 m, sedangkan dibagian timur berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Timur dan Provinsi Kalimantan Tengah. Bagian Utara berbatasan langsung dengan Sarawak (Malaysia Timur) dan Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan bagian selatan berbatasan dengan Laut Jawa dan Provinsi Kalimantan Tengah.

Kalimantan Barat dijuluki pula Provinsi Seribu Sungai. Julukan ini selaras dengan kondisi geografis yang mempunyai ratusan sungai besar dan kecil yang di antaranya dapat dan sering dilayari. Beberapa sungai besar sampai saat ini masih merupakan urat nadi dan jalur utama untuk angkutan daerah pedalaman, walaupun prasarana jalan darat telah dapat menjangkau sebagian besar kecamatan. Beberapa sungai besar sampai dengan saat ini masih digunakan sebagai sarana transportasi terutama menuju daerah pedalaman. Sungai besar utama adalah Sungai Kapuas yang merupakan sungai terpanjang di Indonesia (1.143 km), Sungai Melawi (471 km),

Sungai Sambas (233 km), Sungai Sekayam (221 km) dan Sungai Pawan (197 km).

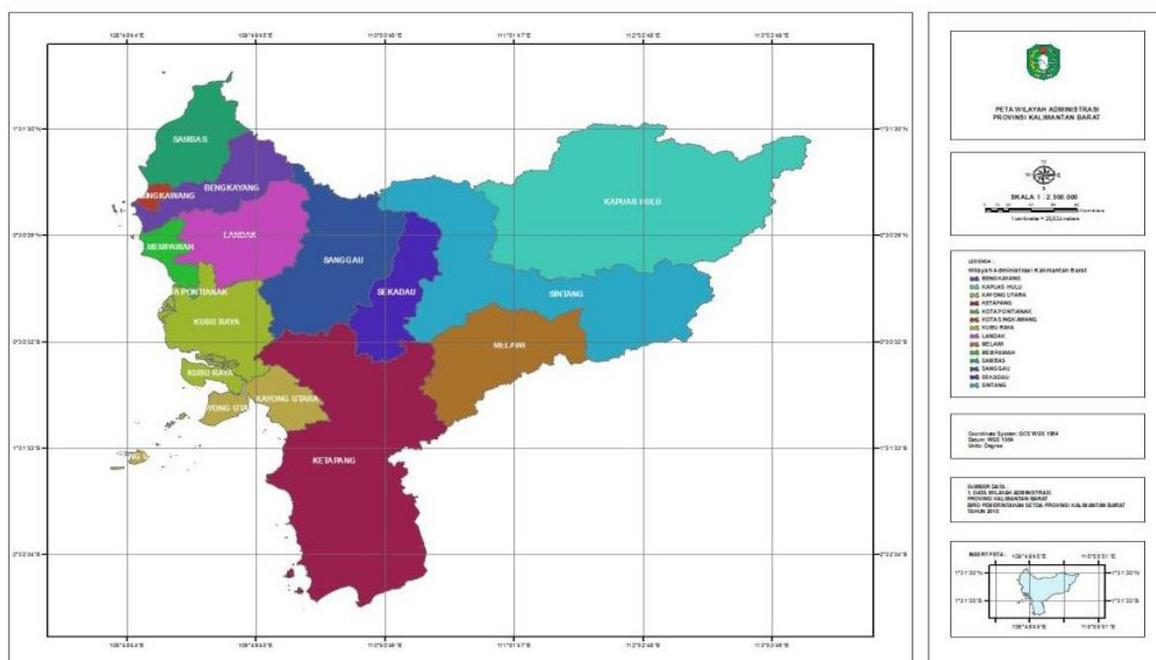
Iklim di Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari 2 musim, yaitu musim kemarau dan musim penghujan, dengan cuaca hujan tahunan di atas 3.000 milimeter dan hampir merata diseluruh wilayah. Secara umum suhu udara cukup normal dengan variasi rata-rata sekitar 25°C sampai dengan 28°C.

Kalimantan Barat secara astronomis berada pada posisi 2°05' LU serta 3°05' LS serta diantara 108°30' - 114°10' BT, dengan demikian garis khatulistiwa (garis lintang 0°) melintasi provinsi ini dan menjadikan Kota Pontianak sebagai satu-satunya kota di Indonesia yang di atasnya tepat dilalui oleh garis tersebut. Secara dimensi kewilayahan, Kalimantan Barat dapat dibagi menjadi 3 (tiga) dimensi wilayah, yakni wilayah pesisir dan kepulauan, wilayah pedalaman dan wilayah perbatasan antar negara. Untuk wilayah pesisir dan kepulauan terdiri atas Kabupaten dan Kota yang berada di wilayah pesisir yakni Kota Pontianak, Kota Singkawang, Kabupaten Sambas, Kabupaten Mempawah, Kabupaten Bengkayang, Kabupaten Kubu Raya, Kabupaten Ketapang, dan Kabupaten Kayong Utara. Sedangkan untuk wilayah pedalaman terdiri atas Kabupaten Kapuas.Hulu, Kabupaten Sintang, Kabupaten Melawi, Kabupaten Kabupaten Sekadau, Sanggau, Kabupaten Landak, dan Kabupaten Ketapang. Sementara itu, untuk dimensi wilayah perbatasan antara negara merupakan wilayah yang berbatasan langsung dengan Malaysia disebelah utara yakni terdiri atas Kabupaten Sambas, Kabupaten Bengkayang, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Sintang dan Kabupaten Kapuas Hulu.

Wilayah Kalimantan Barat mempunyai karakteristik geografis yang relatif terbuka dan memiliki akses yang lebih luas terhadap wilayah-wilayah potensial selain tiga provinsi lainnya di Kalimantan, yaitu ke wilayah Jawa dan Sumatera, wilayah kepulauan lainnya di Laut Natuna, dan ke luar negeri yaitu Sarawak. Bahkan sebagai salah satu wilayah Indonesia yang berbatasan langsung dengan negara asing, Kalimantan Barat merupakan salah satu provinsi yang secara resmi memiliki akses jalan darat untuk masuk dan keluar ke/dari negara asing tersebut (Negara Bagian Sarawak, Malaysia) sepanjang 874 km.

Adapun batas wilayah Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

1. Bagian Barat berbatasan dengan Laut Natuna dan Selat Karimata
2. Bagian Utara berbatasan langsung dengan Sarawak (Malaysia Timur)
3. Bagian Selatan berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah serta Laut Jawa
4. Bagian Timur berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah dan Kalimantan Timur



Secara administratif Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari 14 (empat belas) kabupaten/kota yaitu dua belas kabupaten dan dua kota. Empat belas kabupaten/kota ini terbagi dalam 174 kecamatan, 99 Kelurahan dan 2.031 desa.

Jumlah Kecamatan dan Jumlah Kelurahan/Desa di Kalimantan Barat

Kabupaten/Kota	Jumlah Kecamatan**)	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa
(1)	(2)	(3)	(4)
Kab. Sambas	19	-	193
Kab. Mempawah	9	7	60
Kab. Sanggau	15	6	163
Kab. Ketapang	20	9	253
Kab. Sintang	14	16	390
Kab. Kapuas Hulu	23	4	278
Kab. Bengkayang	17	2	122
Kab. Landak	13	-	156
Kab. Sekadau	7	-	87
Kab. Melawi	11	-	169
Kab. Kayong Utara	6	-	43
Kab. Kubu Raya	9	-	117
Kota Pontianak	6	29	-
Kota Singkawang	5	26	-
Kalimantan Barat	174	99	2.031

Sumber: Permendagri Nomor 137 Tahun 2017

Jumlah penduduk Provinsi Kalimantan Barat hingga semester 2 Tahun 2019 berjumlah 5.440.030, yang terdiri dari 2.800.189 berjenis kelamin laki-laki dan 2.639.841 berjenis kelamin perempuan. Dengan luas wilayah 146.807 Km², maka kepadatan penduduk Kalimantan Barat baru 37 jiwa perkilometer persegi dengan laju pertumbuhan penduduk 1,45%. Dilihat dari sebaran penduduk, pada tahun 2017

Kota Pontianak merupakan daerah dengan tingkat kepadatan penduduk terbesar yakni sebesar 6.108 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan Kabupaten Kapuas Hulu merupakan daerah dengan tingkat kepadatan penduduk terkecil yakni sebesar 8 jiwa per kilometer persegi.

Tabel Jumlah Penduduk Kalimantan Barat Semester 2 Tahun 2019

KODE WILAYAH ▲	KABUPATEN/KOTA ♣	LAKI-LAKI ♣	PEREMPUAN ♣	JUMLAH ♣
6101	Kab. Sambas	326.821	310.027	636.848
6102	Kab. Mempawah	157.117	149.241	306.358
6103	Kab. Sanggau	253.173	234.140	487.313
6104	Kab. Ketapang	297.769	275.305	573.074
6105	Kab. Sintang	212.315	198.419	410.734
6106	Kab. Kapuas Hulu	126.617	120.155	246.772
6107	Kab. Bengkayang	149.816	138.773	288.589
6108	Kab. Landak	210.512	190.635	401.147
6109	Kab. Sekadau	111.278	103.019	214.297
6110	Kab. Melawi	120.552	113.121	233.673
6111	Kab. Kayong Utara	65.698	61.603	127.301
6112	Kab. Kubu Raya	311.713	295.847	607.560
6171	Kota Pontianak	335.612	333.323	668.935
6172	Kota Singkawang	121.196	116.233	237.429
KALIMANTAN BARAT		2.800.189	2.639.841	5.440.030

Jumlah dan Kepadatan Penduduk Per Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat Tahun 2017

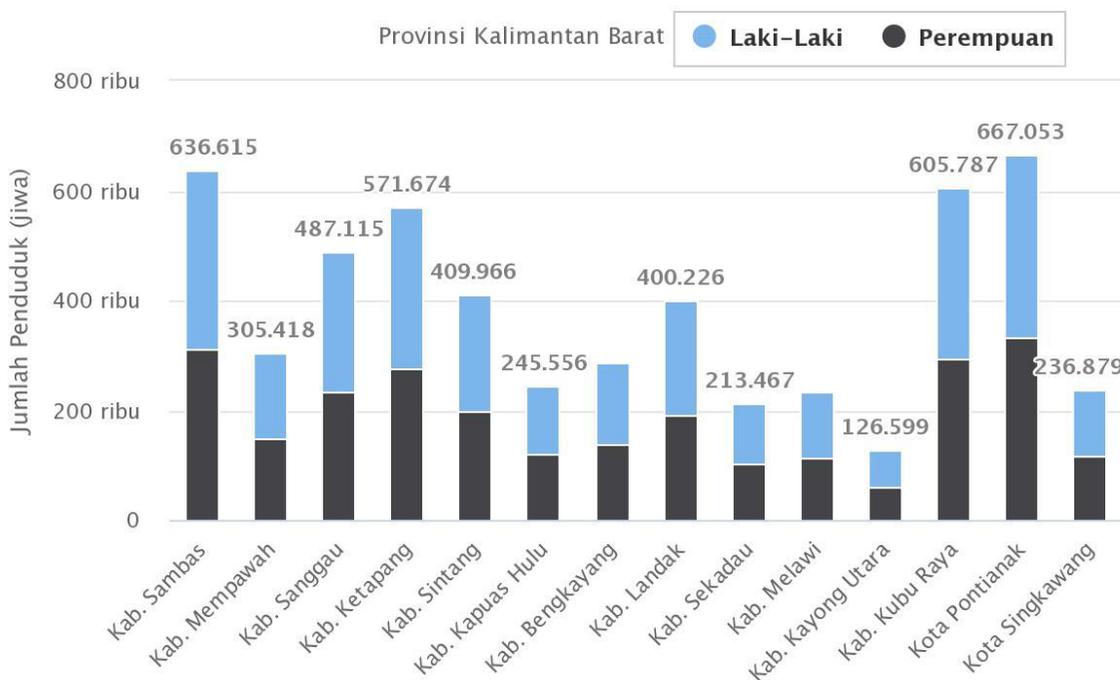
No	Kabupaten/Kota	Penduduk		Jumlah Penduduk (Jiwa)	Luas Wilayah (Km2)	Kepadatan (Jiwa/Km2)
		Lk	Pr			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Sambas	323.027	310.155	633.182	6.716,52	94
2.	Mepawah	154.920	147.342	302.262	2.797,88	108
3.	Sanggau	251.238	232.743	483.981	12.857,80	38
4.	Ketapang	301.115	277.725	578.840	31.240,74	19
5.	Sintang	209.826	195.385	405.211	21.638,20	19
6.	Kapuas Hulu	122.937	115.860	238.797	29.842,00	8
7.	Bengkayang	147.951	136.884	284.835	5.075,48	56
8.	Landak	207.544	189.494	397.038	8.915,10	45
9.	Sekadau	108.159	101.578	209.737	5.444,20	39
10.	Melawi	118.732	111.023	229.755	10.640,80	22
11.	Kayong Utara	63.829	59.677	123.506	4.568,26	27
12.	Kubu Raya	309.173	293.133	602.306	6.958,22	87
13.	Kota Pontianak	330.554	327.923	658.477	107,80	6.108
14.	Kota Singkawang	119.008	114.493	233.501	504,00	463
Kalimantan Barat		2.768.013	2.613.415	5.381.428	147.307	37

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat, 2018

Grafik Pertambahan Penduduk Per Semester

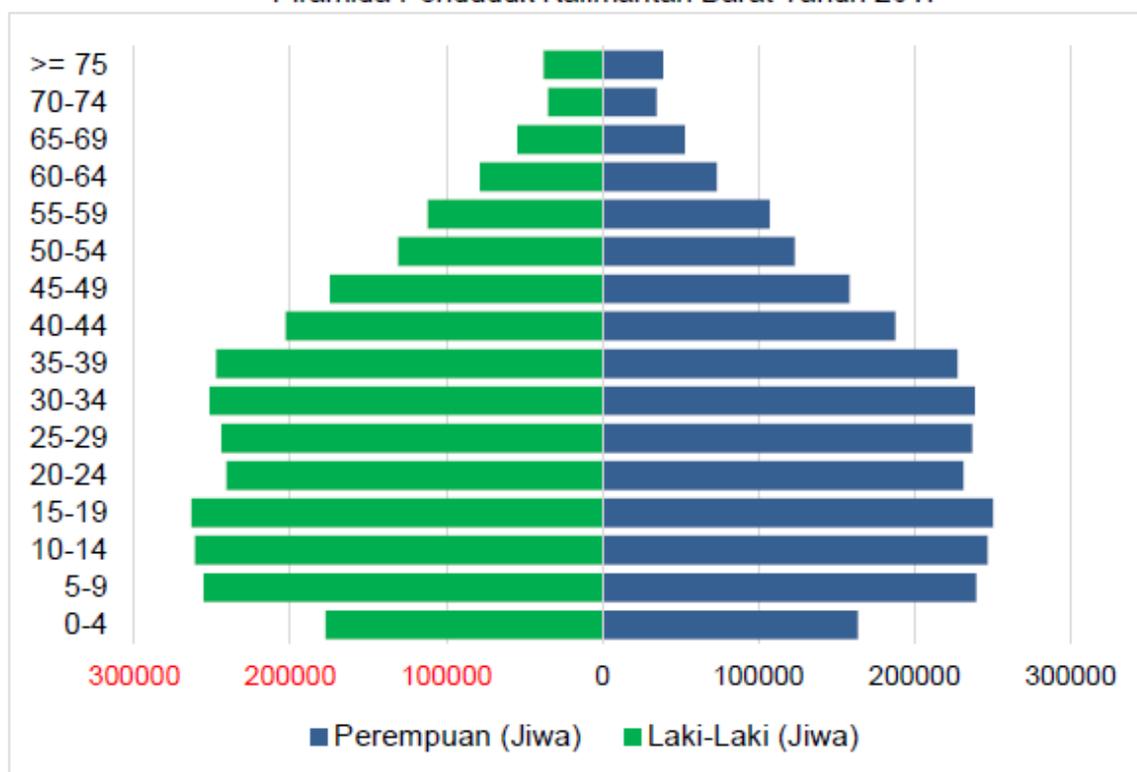


Grafik Data Agregat Kependudukan



Berdasarkan kelompok umur, sebesar 70,30 persen atau sebanyak 3.783.249 jiwa merupakan kelompok penduduk usia produktif (15-64 tahun). Tingginya penduduk usia produktif memberikan keuntungan untuk meningkatkan produktifitas masyarakat. Sementara itu untuk kelompok umur 0-14 tahun pada tahun 2017 yakni sebesar 24,99 persen atau sebanyak 1.344.662 jiwa, sedangkan untuk penduduk usia lanjut usia (kelompok 65 tahun ke atas) sebesar 4,71 persen atau sebanyak 253.517 jiwa. Informasi lebih lengkap terkait Jumlah Penduduk berdasarkan Kelompok Usia dapat dilihat pada tabel dan gambar piramida penduduk dibawah ini :

Piramida Penduduk Kalimantan Barat Tahun 2017



Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia Per Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat Tahun 2017

Kelompok Usia	Jumlah Penduduk				
	2013	2014	2015	2016	2017
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
0-4	338.092	357.026	353.602	367.424	341.389
5-9	492.380	484.997	504.855	489.131	495.173
10-14	537.637	542.815	551.336	512.493	508.100
15-19	476.124	484.196	491.460	498.301	513.977
20-24	500.702	480.403	461.344	476.726	472.498
25-29	526.624	506.978	491.347	489.376	481.172
30-34	524.995	511.498	493.591	510.663	490.491
35-39	431.036	438.276	449.713	453.257	475.324
40-44	367.065	365.189	366.041	388.266	391.156
45-49	293.576	306.190	312.687	316.891	333.022
50-54	248.053	252.848	247.604	253.796	254.254
55-59	189.837	196.678	211.899	207.861	219.436
60-64	134.930	144.877	139.421	147.672	151.919
65-69	92.117	100.524	102.834	100.457	107.311
70-75	66.026	70.117	70.954	70.399	69.541
>75	62.727	70.720	75.297	66.241	76.665
Total	5.281.921	5.313.332	5.323.985	5.348.954	5.381.428

Sumber : SIPD-Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Kalbar

1.5. Profil Organisasi

Dengan ditetapkannya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat menindaklanjutinya dengan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Adapun Susunan Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tersebut adalah sebagai berikut (perangkat daerah baru yang berlaku mulai 2017):

1. Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
 - a. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Asisten I) mengkoordinir :
 - Biro Pemerintahan
 - Biro Hukum
 - Biro Kesejahteraan Rakyat
 - b. Asisten Perekonomian dan Pembangunan (Asisten II) mengkoordinir :
 - Biro Perekonomian
 - Biro Administrasi Pembangunan dan Pengadaan Barang/Jasa
 - Biro Pengelolaan Aset
 - c. Asisten Administrasi dan Umum (Asisten III) mengkoordinir :
 - Biro Organisasi
 - Biro Umum
 - Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
2. Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat.
3. Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat
4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
7. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup
8. Dinas Sosial
9. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
10. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
11. Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan
12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
14. Dinas Perhubungan
15. Dinas Komunikasi dan Informatika

16. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
18. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
19. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
20. Dinas Kelautan dan Perikanan
21. Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura
22. Dinas Perkebunan
23. Dinas Kehutanan
24. Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral
25. Dinas Perindustrian dan Perdagangan
26. Satuan Polisi Pamong Praja
27. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
28. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah
29. Badan Kepegawaian Daerah
30. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
31. Badan Penelitian dan Pengembangan
32. Badan Penghubung
33. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
34. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
35. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso
36. Rumah Sakit Jiwa Provinsi
37. Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong

1.6. Pengertian Umum

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survey tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survey yang digunakan. Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui papan pengumuman/papan informasi dan/atau media massa dan/atau laman internet dan/atau media sosial atau media informasi lainnya.

Beberapa pengertian istilah seputar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Instansi Pemerintah adalah Kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Evaluasi Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung dilapangan.
9. Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos.
10. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi.

1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**
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.
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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.8. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM

1.8.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Persiapan, terdiri dari :
 1. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survey;
 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 3. Menentukan responden;
 4. Penggandaan daftar pertanyaan survey;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
 1. Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden; dan
 2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan.

Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :

- a. Lokasi masing-masing unit pelayanan;
- b. Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya Masyarakat;
- c. Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

- a. Kuesioner dengan tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

- c. Pengolahan data, terdiri dari :
 1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
 2. Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
- d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 5 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

1.8.2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM

1. Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun bentuk kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu :

- a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik;
- b. Identitas pencacah/petugas survey yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;
- c. Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

3. Penentuan Jumlah Responden

- a. Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- b. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- c. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.
Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, pihak ketiga lainnya atau kombinasi di antara unit tersebut.

5. Perhitungan Nilai Rata – Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/9 = 0,111$.

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

6. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau $\text{IKM} = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian pada ayat dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai IKM dikali 25.

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

7. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

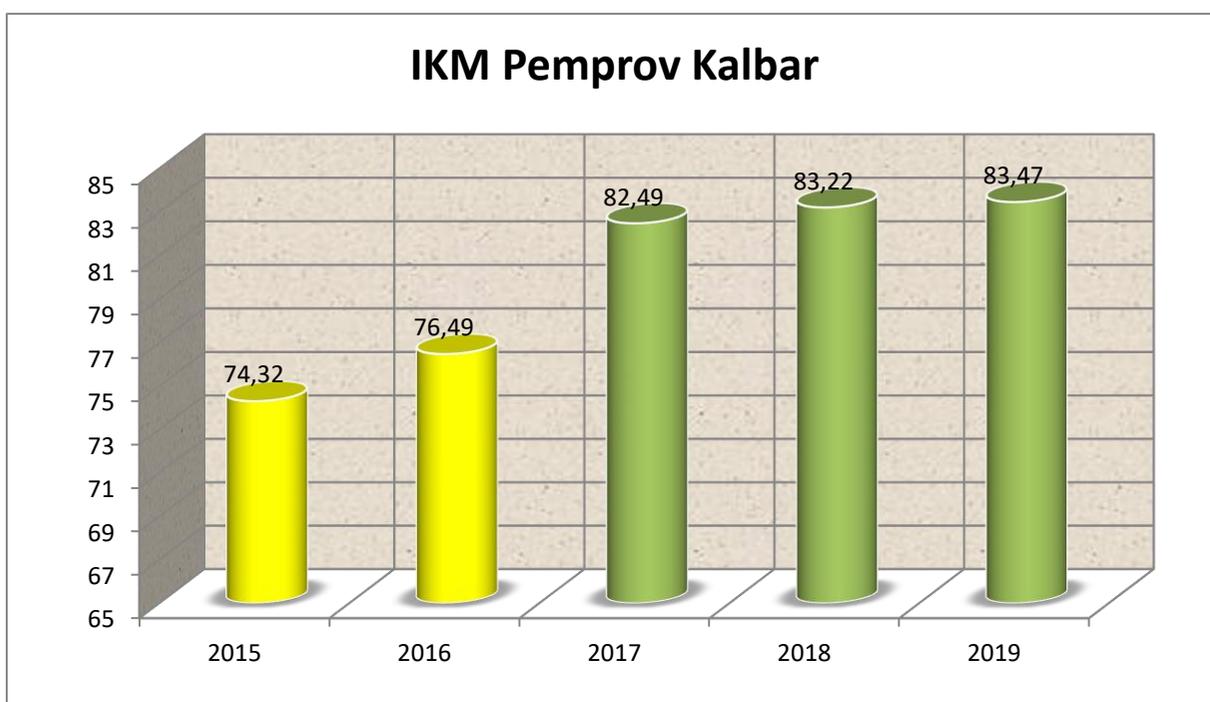
BAB II

ANALISIS & HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Perangkat Daerah baik yang melakukan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2.1 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

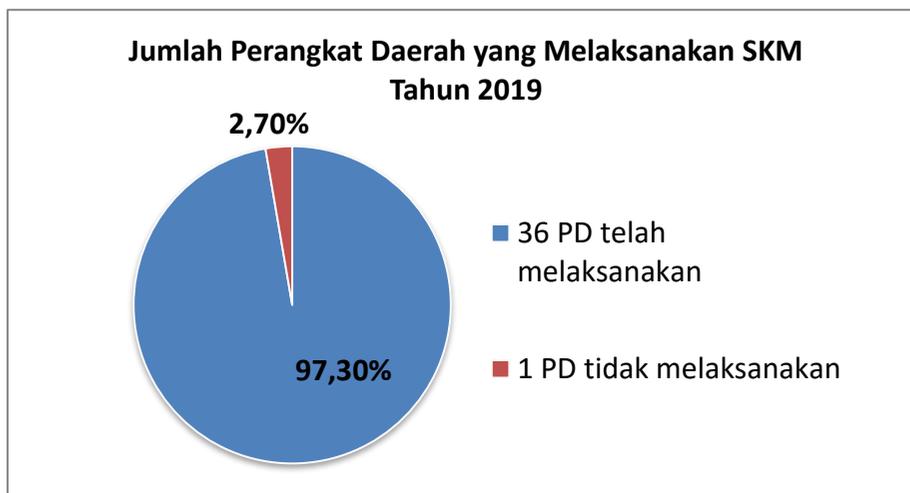
Pada Tahun 2019, sebanyak 36 (tiga puluh enam) Perangkat Daerah (97,30 %), 8 (delapan) Biro (88,89 %), dan 31 (tiga puluh satu) UPT (45,59 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2019 adalah 83,47 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,25 poin dari tahun sebelumnya (2018) yaitu 83,22.



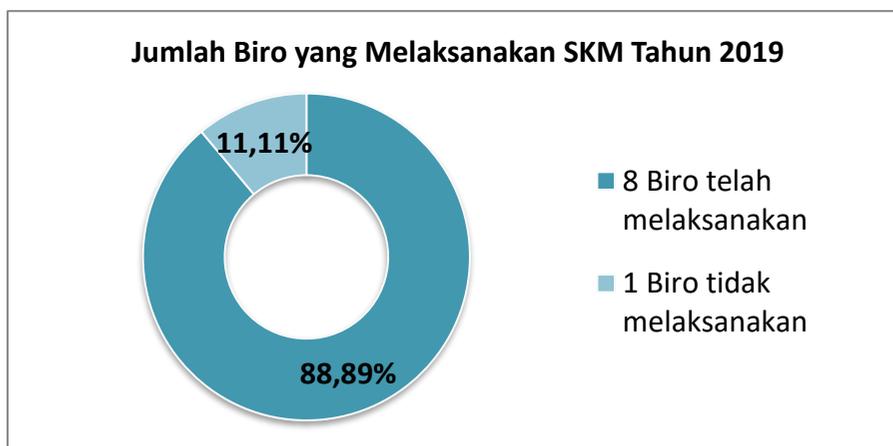
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami trend peningkatan. Pada tahun 2015, nilai IKM Pemprov Kalbar berada pada posisi 74,32 dan meningkat 2,17 poin menjadi 76,49 pada tahun 2016. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 6 poin dari tahun 2016, sehingga nilai IKM Pemprov Kalbar pada tahun 2017 adalah 82,49. Pada tahun 2018, nilai IKM Pemprov Kalbar adalah 83,22 dan terjadi peningkatan sebesar 0,73 poin dari tahun 2017.

Sedangkan nilai IKM Pemprov Kalbar pada tahun 2019 adalah 83,47 dan terjadi peningkatan 0,25 poin dari tahun 2018.

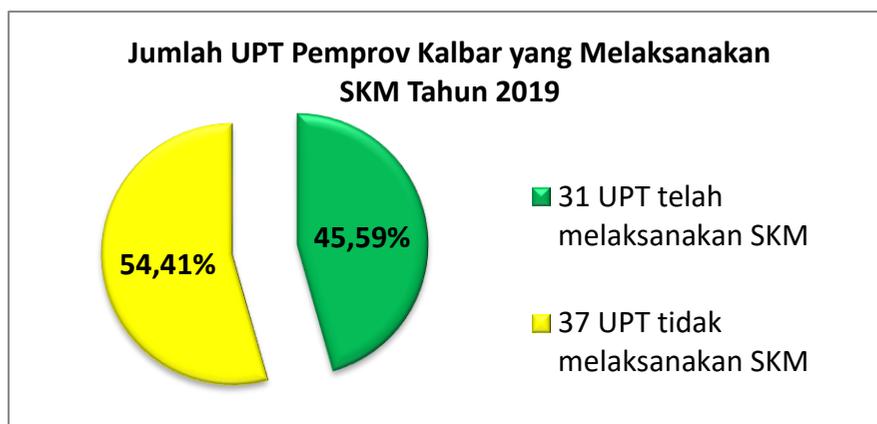
Nilai IKM Pemprov Kalbar dalam 5 (lima) tahun terakhir ini merupakan suatu hal yang positif karena senantiasa mengalami peningkatan nilai IKM setiap tahunnya. Hal ini patut disyukuri karena masyarakat maupun *stakeholder* terkait penyelenggaraan pelayanan publik memberikan apresiasi terhadap upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemprov Kalbar setiap tahunnya. Namun demikian, sejak tahun 2017 tidak terjadi lonjakan peningkatan nilai IKM Pemprov Kalbar yang melebihi 1 poin. Peningkatan nilai IKM dari tahun 2017 ke 2018 dan dari tahun 2018 ke 2019 tidak mencapai 1 poin dan hanya berada pada kisaran nol koma sekian poin. Hal ini salah satunya dikarenakan faktor nilai IKM Pemprov Kalbar telah dinilai berada pada kategori Baik oleh masyarakat, sehingga perlu upaya untuk mempertahankan nilai dan kategori ini. Selain itu terjadi peningkatan baik dari jumlah Perangkat Daerah yang melaporkan pelaksanaan SKM maupun dari jumlah responden. Adapun untuk meningkatkan nilai IKM menjadi kategori Sangat Baik yang berada pada kisaran angka 88,31 – 100, Pemprov Kalbar akan melakukan upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan, kolaboratif, dan terintegrasi.



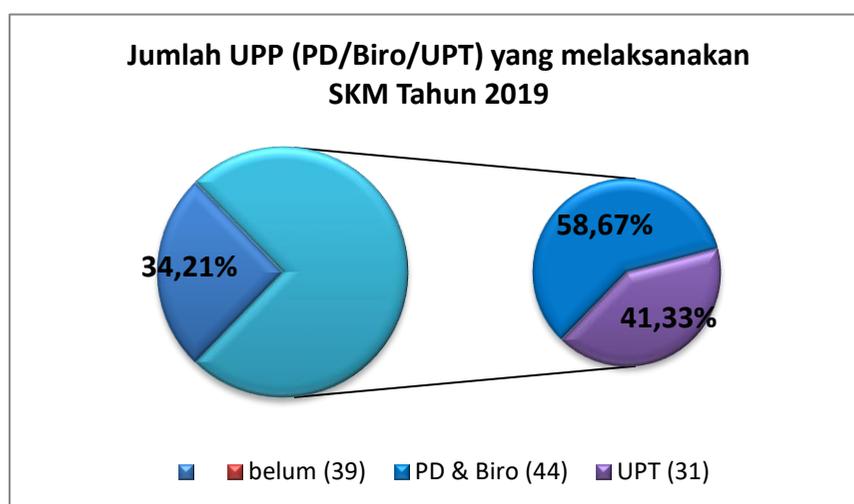
Pada Tahun 2019, dari 37 (tiga puluh tujuh) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Kalbar, sebanyak 36 (tiga puluh enam) Perangkat Daerah (97,30 %) yang melaporkan hasil SKM Tahun 2019.



Dari 37 (tiga puluh tujuh) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Kalbar salah satunya adalah Sekretariat Daerah. Dari 9 (sembilan) Biro yang ada di Lingkungan Setda Provinsi Kalbar, sebanyak 8 (delapan) Biro (88,89 %) yang melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2019.

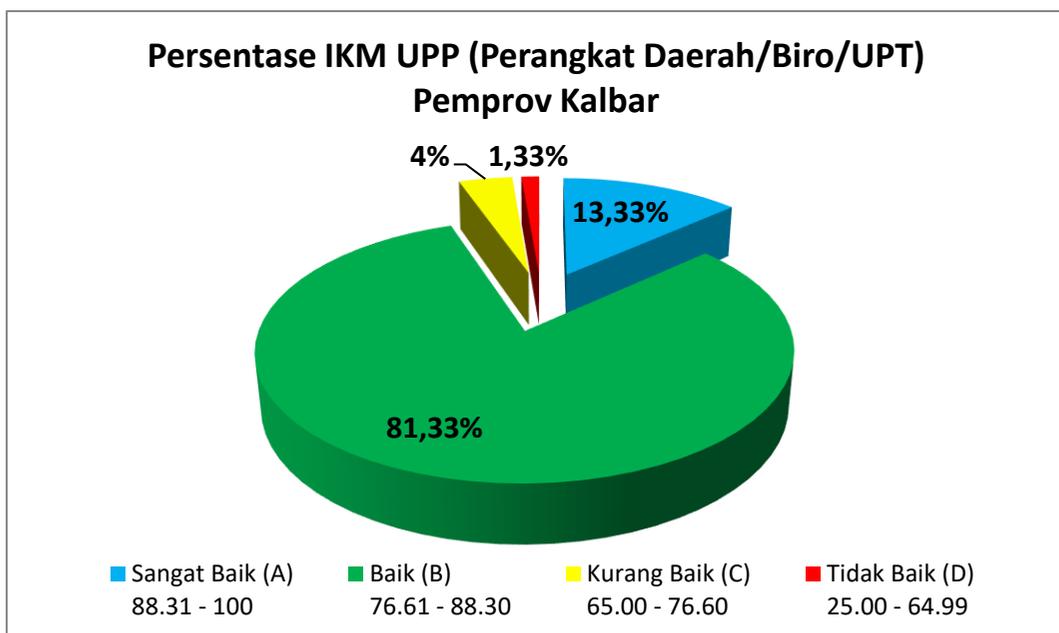
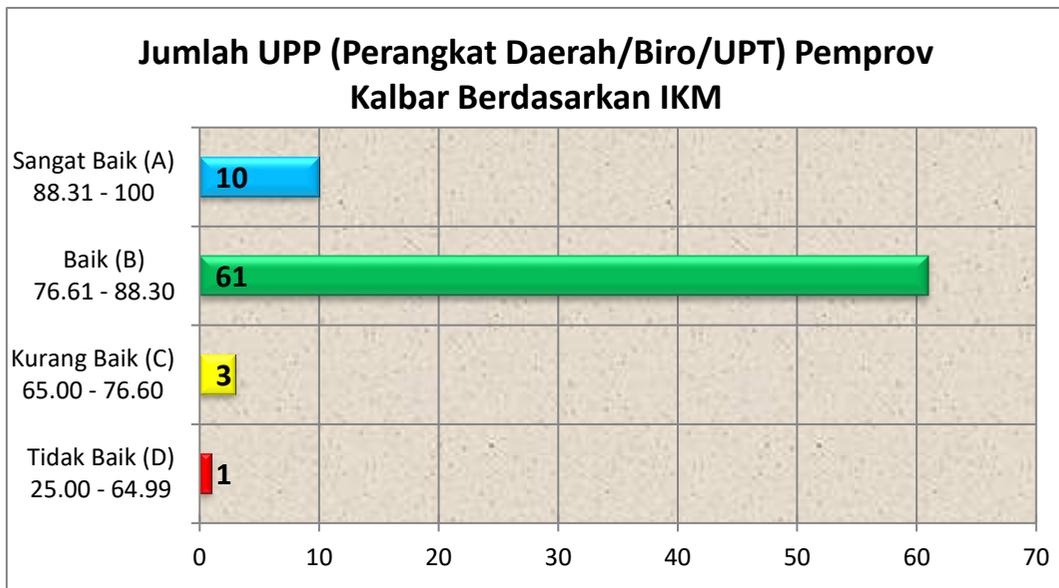


Selain itu, dari 68 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di Lingkungan Pemprov Kalbar, diluar dari UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK, sebanyak 31 (tiga puluh satu) UPT atau 45,59 % menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2019.



Dengan demikian, komposisi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Pemprov Kalbar adalah sebanyak 114 (seratus empat belas) UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, Biro, dan UPT. Untuk UPP yang tidak melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2019 adalah sebanyak 39 (tiga puluh Sembilan) atau sebesar 34,21 %. Adapun UPP yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2019 adalah sebanyak 75 (tujuh puluh lima) UPP atau sebesar 65,79 %. Dari 75 (tujuh puluh lima) UPP tersebut, sebanyak 44 (empat puluh empat) atau 58,67 % berasal dari Perangkat Daerah beserta Biro, dan 31 (tiga puluh satu) atau 41,33 % berasal dari UPT.

Persentase jumlah Perangkat Daerah, Biro, dan UPT yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2019 dapat dikatakan baik karena secara mayoritas telah menyampaikan bahkan secara persentase penyampaian laporan SKM Tahun 2019 mendekati angka 100 % yaitu berada pada 97,30 %.



Dari 75 (tujuh puluh lima) UPP Pemprov Kalbar yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2019, sebanyak 10 (sepuluh) UPP atau 13,33 % mendapat nilai IKM dengan kategori Sangat Baik (A) yang berada pada rentang nilai 88,31 – 100. Kesepuluh UPP tersebut yaitu : UPT Panti Sosial & Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma (96,87), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (94,46), Dinas Komunikasi & Informatika (90,35), UPT Museum (90,27), Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (89,68), Dinas Perindustrian & Perdagangan (89,42), UPT Pelayanan Kesehatan Paru (89,05) Biro Administrasi Pembangunan & Pengadaan Barang/Jasa (88,67), Dinas Perkebunan (88,62), dan Dinas Pendidikan & Kebudayaan (88,44).

Selain itu mayoritas UPP Pemprov Kalbar yaitu sebanyak 61 (enam puluh satu) atau 81,33 % mendapatkan IKM pada kategori Baik (B) dengan rentang nilai 76,61 – 88,30. Namun masih terdapat 3 (tiga) UPP atau 4 % yang mendapatkan kategori Kurang Baik (C) dan 1 (satu) UPP atau 1,33 % yang mendapatkan kategori Tidak Baik (D).

Adapun rincian hasil SKM pada masing-masing Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PEMPROV KALBAR TAHUN 2019

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			PELAKSANA SURVEY		Jumlah Responden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Mandiri	Pihak ke 3	
1	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	84.84	B Baik			Terendah : - Tertinggi : -	√		384
	1. Biro Pemerintahan	87.36	B Baik	3,24	4,00	Terendah : Sarana prasarana Tertinggi : Biaya/tarif; pengelolaan pengaduan	√		25
	2. Biro Kesejahteraan Rakyat	84.37	B Baik	3,08	4,00	Terendah : Perilaku pelaksana Tertinggi : biaya / tarif	√		50
	3. Biro Perekonomian	87.00	B Baik	3,22	4,00	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : biaya / tarif; pengelolaan pengaduan	√		25
	4. Biro Administrasi Pembangunan dan Pengadaan Barang/Jasa	88.67	A Sangat Baik	3,38	3,78	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Pengelolaan pengaduan	√		121
	5. Biro Pengelolaan Aset	82.25	B Baik	2,99	3,81	Terendah : Prosedur pelayanan Tertinggi : biaya / tarif	√		79
	6. Biro Organisasi	81.90	B Baik	2,91	3,82	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	√		33
	7. Biro Umum	87.02	B Baik	2,96	4,00	Terendah : Pengelolaan pengaduan Tertinggi : Biaya/tarif; sarana prasarana	√		25
	8. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	80.15	B Baik	2,92	3,72	Terendah : Pengelolaan pengaduan Tertinggi : sarana prasarana	√		26
2	Sekretariat DPRD	82.97	B Baik	2,65	3,69	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya tarif	√		25
3	Inspektorat Provinsi	82.36	B Baik	2,56	3,88	Terendah : Sarana prasarana Tertinggi : Perilaku petugas	√		25

4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	88.44	A	3,33	3,86	Terendah :	Waktu pelayanan	√		70
			Sangat Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
	1. UPT Museum	90.27	A	3,42	3,83	Terendah :	Biaya/tarif	√		100
			Sangat Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
5	Dinas Kesehatan	79.00	B	3,00	3,46	Terendah :	Persyaratan & prosedur	√		30
			Baik			Tertinggi :	pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Pelayanan Kesehatan Paru	89.05	A	3,36	3,69	Terendah :	pengelolaan pengaduan	√		100
			Sangat Baik			Tertinggi :	Waktu pelayanan			
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	85.25	B	3,12	3,94	Terendah :	Sarana prasarana	√		50
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
	1. UPT Pemeliharaan Jalan dan Jembatan wilayah I	59.55	D	1,74	2,72	Terendah :	Hambatan karena genangan air	√		395
			Tidak Baik			Tertinggi :	Jarak pandang aman selama berkendara			
	2. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi	82.21	B	3,00	3,75	Terendah :	Sarana prasarana	√		40
			Baik			Tertinggi :	pengelolaan pengaduan			
7	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	79.61	B	3,01	4,00	Terendah :	produk layanan	√		51
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
8	Dinas Sosial	77.54	B	3,20	4,00	Terendah :	Perilaku pelaksana	√		35
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif & pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma	96.87	A			Terendah :		√		94
			Sangat Baik			Tertinggi :				
	2. UPT Panti Sosial Lanjut Usia Mulia Dharma	81.53	B			Terendah :		√		50
			Baik			Tertinggi :				
9	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	84.49	B			Terendah :		√		144
			Baik			Tertinggi :				
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	94.46	A	3,44	4,00	Terendah :	Kompetensi pelaksana	√		28
			Sangat Baik			Tertinggi :	Persyaratan, biaya / tarif, prosedur			

11	Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan	87.02	B	3,12	4,00	Terendah :	waktu pelayanan	√		25
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana & pengelolaan pengaduan			
	1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	85.33	B	3,19	3,87	Terendah :	biaya / tarif	√		100
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan			
12	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	89.68	A	3,36	3,92	Terendah :	produk layanan	√		25
			Sangat Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
13	Dinas Perhubungan	79.80	B	2,968	3,629	Terendah :	Pengelolaan pengaduan	√		124
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
14	Dinas Komunikasi dan Informatika	90.35	A	3,28	4,00	Terendah :	Waktu pelayanan	√		25
			Sangat Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
15	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	87.22	B	3,27	3,71	Terendah :	Waktu pelayanan	√		100
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif & sarana prasarana			
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85.49	B	3,124	3,753	Terendah :	waktu pelayanan	√		97
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
17	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	86.86	B	3,18	3,57	Terendah :	waktu pelayanan	√		100
			Baik			Tertinggi :	biaya/tarif, penanganan pengaduan			
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	73.23	C	2,40	3,30	Terendah :	sarana dan prasarana	√		110
			Kurang Baik			Tertinggi :	prosedur			
19	Dinas Kelautan dan Perikanan	82.91	B	3,077	3,80	Terendah :	Waktu pelayanan	√		65
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
	1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan	86.72	B	3,25	3,63	Terendah :	biaya / tarif	√		35
			Baik			Tertinggi :	prosedur			
	2. UPT Pelabuhan Perikanan	86.14	B	3,17	3,766	Terendah :	Waktu pelayanan	√		48
			Baik			Tertinggi :	Pengelolaan pengaduan			
20	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura	83.94	B	3,12	3,79	Terendah :	biaya / tarif	√		68
			Baik			Tertinggi :	Pengelolaan pengaduan			

	1. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian	84.47	B Baik	3,16	3,92	Terendah : Tertinggi :	Perilaku pelaksana penanganan pengaduan	√		25
	2. UPT Balai Benih Induk Hortikultura	83.56	B Baik	2,73	3,31	Terendah : Tertinggi :	waktu pelayanan kompetensi pelaksanaan	√		100
	3. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	76.62	B Baik	2,92	3,34	Terendah : Tertinggi :	sarana dan prasarana Pengelolaan pengaduan	√		100
21	Dinas Perkebunan	88.62	A Sangat Baik	3,32	4,00	Terendah : Tertinggi :	sarana dan prasarana Biaya/tarif	√		31
	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	82.72	B Baik	3,2	3,96	Terendah : Tertinggi :	waktu pelayanan Produk layanan & kompetensi petugas	√		25
22	Dinas Kehutanan	82.49	B Baik	3,13	3,65	Terendah : Tertinggi :	Waktu pelayanan biaya / tarif	√		40
	1. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	84.92	B Baik	3,16	4,00	Terendah : Tertinggi :	sarana dan prasarana & produk layanan biaya / tarif	√		25
	2. UPT KPH Wilayah Bengkayang	80.85	B Baik	2,733	4,000	Terendah : Tertinggi :	waktu pelayanan biaya tarif	√		15
23	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	87.65	B Baik	3,241	4,00	Terendah : Tertinggi :	Sarana prasarana Biaya/tarif	√		30
24	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	89.42	A Sangat Baik	3,13	3,93	Terendah : Tertinggi :	biaya tarif prilaku pelaksana	√		40
	1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan	79.25	B Baik	3,02	3,44	Terendah : Tertinggi :	Waktu pelayanan Perilaku pelaksana	√		85
25	Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	69.80	C Kurang Baik	3,07	3,29	Terendah : Tertinggi :	Biaya/tarif Waktu pelayanan	√		97
26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	82.75	B Baik	2,99	4,00	Terendah : Tertinggi :	Biaya/tarif Waktu pelayanan	√		100

27	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	80.75	B	3,75	3,325	Terendah :	penanganan pengaduan	√		40
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	81.53	B	3,00	3,46	Terendah :	biaya / tarif	√		50
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah II	80.25	B	2,92	3,40	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana			
	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	81.36	B	3,08	3,40	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Kompetensi pelaksana			
	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	78.59	B	2,88	3,32	Terendah :	sarana dan prasarana	√		25
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana			
	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sambas	79.59	B	3,08	3,36	Terendah :	sarana dan prasarana	√		25
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana			
	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	80.25	B	2,88	3,36	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	80.59	B	2,88	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana			
	8. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	80.92	B	2,88	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana			
	9. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	81.03	B	2,76	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana			
	10. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Landak	79.81	B	2,92	3,48	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	11. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Bengkayang	79.48	B	2,88	3,32	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	12. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sekadau	79.37	B	3,00	3,32	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
	13. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah	79.14	B	2,96	3,32	Terendah :	biaya / tarif	√		25

	Wilayah Melawi		Baik			Tertinggi :	Prosedur pelayanan			
	14. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kubu Raya	78.70	B	2,96	3,32	Terendah :	produk pelayanan	√		25
			Baik			Tertinggi :	waktu pelayanan			
	15. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kayong Utara	78.37	B	2,96	3,28	Terendah :	biaya / tarif	√		25
			Baik			Tertinggi :	Perilaku pelaksana			
28	Badan Kepegawaian Daerah	84.27	B	3,10	3,79	Terendah :	Pengelolaan pengaduan	√		71
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
29	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	89.51	A			Terendah :		√		240
			Sangat Baik			Tertinggi :				
30	Badan Penelitian dan Pengembangan	86.55	B	3,19	3,81	Terendah :	Pengelolaan pengaduan	√		21
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif			
31	Badan Penghubung	77.55	B			Terendah :		√		100
			Baik			Tertinggi :				
32	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	71.31	C	2,947	3,641	Terendah :	Prosedur pelayanan	√		39
			Kurang Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
33	Badan Kesatuan Bangsa dan Poltik	79.05	B	3,457	4,00	Terendah :	Produk layanan & sarana prasarana	√		35
			Baik			Tertinggi :	Biaya/tarif			
34	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso	78.04	B	2,665	3,529	Terendah :	Waktu pelayanan	√		170
			Baik			Tertinggi :	Penanganan pengaduan			
35	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	81.32	B	3,061	3,68	Terendah :	Waktu pelayanan	√		100
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
36	Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong	78.30	B	3,0067	3,367	Terendah :	Prosedur pelayanan	√		150
			Baik			Tertinggi :	Sarana prasarana			
JUMLAH		5.926,7								
NILAI IKM PEMPROV KALBAR TAHUN 2019		83.47								

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN

NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U 1 Kesesuaian Persyaratan	U 2 Prosedur Pelayanan	U 3 Kecepatan Pelayanan	U 4 Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	U 5 Kesesuaian Produk Pelayanan	U 6 Kompetensi/ Kemampuan Petugas	U 7 Perilaku Petugas Pelayanan	U 8 Kualitas Sarana dan Prasarana	U 9 Penanganan Pengaduan	
1	1.	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat									
2	1.		3,32	3,40	3,28	4,00	3,32	3,52	3,40	3,24	4,00
3	2.	Biro Hukum									
4	3.		3,16	3,12	3,04	4,00	3,20	3,20	3,08	3,00	3,92
5	4.		3,48	3,32	3,22	4,00	3,48	3,32	3,60	3,36	4,00
6	5.		3,48	3,50	3,38	3,64	3,44	3,44	3,50	3,76	3,78
7	6.		2,99	3,08	3,19	3,14	3,30	3,33	3,09	3,23	3,19
8	7.		3,18	3,12	3,09	3,82	3,15	3,33	3,27	2,91	3,64
9	8.		3,15	3,32	3,40	4,00	3,40	3,52	3,60	2,96	4,00
10	9.		3,15	3,04	3,00	3,46	3,08	3,27	3,24	2,93	3,72
11	2.	Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat									
12	3.		3,52	3,68	2,92	3,72	2,96	3,60	3,88	2,84	2,56
13	4.		3,43	3,44	3,33	3,84	3,53	3,51	3,56	3,47	3,74
16	3.		3,58	3,59	3,53	3,42	3,52	3,51	3,73	3,82	3,83
17	4.	UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 347 UPT									
18	5.		3,00	3,06	3,30	3,36	3,00	3,06	3,16	3,03	3,46
20	2.		3,58	3,56	3,69	3,65	3,58	3,61	3,54	3,52	3,30
23	6.		3,42	3,40	3,20	3,94	3,38	3,28	3,22	3,12	3,76

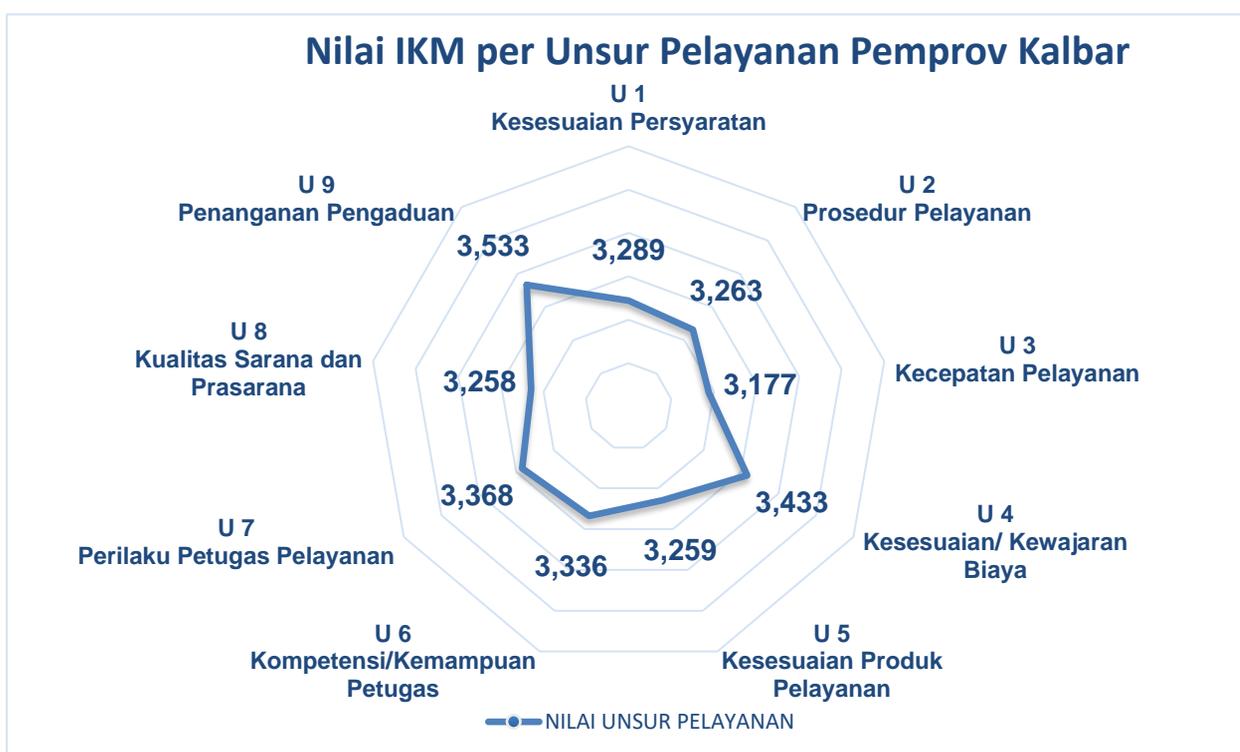
24		1. UPT Pemeliharaan Jalan dan Jembatan wilayah I	2,26	2,27	2,50	1,74	2,60	2,44	2,64	2,40	2,72
29		6. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi	3,30	3,35	3,08	3,03	3,25	3,43	3,45	3,00	3,75
30	7.	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup									
31	8.	Dinas Sosial	3,46	3,43	3,43	4,00	3,57	3,26	3,20	3,60	4,00
32		1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma	3,29	3,20	3,33	3,64	3,34	3,31	3,36	2,82	3,15
33		2. UPT Panti Sosial Lanjut Usia Mulia Dharma	3,08	3,06	3,06	4,00	3,02	3,14	3,20	3,06	3,76
35	9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3,14	2,86	3,93	4,00	3,14	3,14	3,29	3,00	3,86
40	10.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	4,00	3,68	3,72	4,00	4,00	3,44	3,52	3,68	4,00
41	11.	Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan	3,48	3,60	3,12	3,24	3,32	3,28	3,32	4,00	4,00
42		1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	3,39	3,37	3,25	3,19	3,33	3,43	3,53	3,39	3,87
44	12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil									
45	13.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	3,60	3,56	3,56	3,92	3,36	3,56	3,56	3,64	3,56
46	14.	Dinas Perhubungan	3,12	3,14	3,02	3,63	3,23	3,16	3,19	2,97	3,31
47	15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,64	3,48	3,28	4,00	3,36	3,52	3,88	3,48	3,92
48	16.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3,58	3,51	3,27	3,71	3,25	3,35	3,58	3,47	3,71
50	17.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,32	3,28	3,12	3,75	3,31	3,41	3,49	3,49	3,64
51	18.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata									
52	19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3,15	3,30	2,95	3,25	2,78	2,77	2,58	2,42	2,70
53	20.	Dinas Kelautan dan Perikanan	3,28	3,26	3,17	3,43	3,26	3,60	3,60	3,64	3,77
54		1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan	3,56	3,63	3,31	3,25	3,50	3,38	3,56	3,53	3,53
55		2. UPT Pelabuhan Perikanan	3,28	3,26	3,17	3,43	3,26	3,66	3,60	3,64	3,77
57	21.	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura	3,25	3,13	3,12	3,78	3,35	3,25	3,27	3,31	3,79
59		2. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian	3,32	3,36	3,24	3,48	3,32	3,40	3,16	3,24	3,92
60		3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura	3,21	3,27	3,19	3,24	3,22	3,69	3,39	3,26	3,64
61		4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura									

62		5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	3,13	3,01	2,78	3,10	3,03	3,15	3,23	2,83	3,35
63	22.	Dinas Perkebunan	3,58	3,52	3,39	4,00	3,39	3,55	3,68	3,32	3,81
64		1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	3,60	3,48	3,20	3,76	3,92	3,96	3,96	3,60	3,80
65	23.	Dinas Kehutanan	3,48	3,20	3,13	3,65	3,28	3,35	3,23	3,18	3,25
72		7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	3,20	3,28	3,20	4,00	3,16	3,52	3,28	3,16	3,84
80		15. UPT KPH Wilayah Bengkayang	3,20	3,13	3,00	3,73	2,93	3,27	3,40	2,60	3,87
85	24.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	3,41	3,48	3,35	4,00	3,35	3,38	3,52	3,24	3,86
86	25.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	3,60	3,63	3,58	3,13	3,55	3,60	3,93	3,78	3,45
87		1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan	3,18	3,15	3,02	3,05	3,13	3,31	3,44	3,28	3,11
89	26.	Satuan Polisi Pamong Praja	3,12	3,16	3,07	3,29	3,14	3,26	3,11	3,22	
90	27.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3,10	3,09	2,99	4,00	3,26	3,34	3,26	3,11	3,67
91	28.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	3,23	3,20	3,23	3,20	3,23	3,28	3,33	3,25	3,18
92		1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	3,22	3,18	2,16	3,00	3,36	3,30	3,36	3,46	3,34
93		2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah II	3,28	3,18	3,16	3,00	3,36	3,30	3,36	3,46	3,34
94		3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	3,36	3,32	3,12	3,08	3,28	3,40	3,32	3,20	3,24
95		4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	3,12	3,28	3,04	3,04	3,16	3,20	3,32	2,88	3,28
96		5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sambas	3,16	3,12	3,20	3,12	3,28	3,20	3,38	3,08	3,20
97		6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	3,32	3,24	3,12	2,88	3,28	3,28	3,36	3,12	3,32
98		7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	3,24	3,12	3,04	2,88	3,24	3,36	3,24	3,48	3,44
99		8. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	3,24	3,48	3,08	2,88	3,36	3,24	3,36	3,20	3,32
100		9. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	3,28	3,24	3,16	2,80	3,20	3,40	3,32	3,40	3,40

101		10. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Landak	3,16	3,00	3,20	2,92	3,08	3,32	3,28	3,48	3,32
102		11. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Bengkayang	3,24	3,28	3,20	2,88	3,08	3,28	3,32	3,28	3,08
103		12. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sekadau	3,20	3,16	3,04	3,00	3,20	3,24	3,32	3,24	3,20
104		13. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Melawi	3,28	3,32	3,16	2,96	3,24	3,20	3,12	3,08	3,16
105		14. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kubu Raya	3,08	3,16	3,32	3,00	2,96	3,28	3,20	3,12	3,24
106		15. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kayong Utara	3,20	3,24	3,16	2,96	3,00	3,20	3,28	3,12	3,24
107	29.	Badan Kepegawaian Daerah	3,25	3,17	3,17	3,50	3,17	3,25	3,50	3,42	3,83
108	30.	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia									
109	31.	Badan Penelitian dan Pengembangan	3,48	3,43	3,33	3,81	3,38	3,52	3,77	3,38	3,19
110	32.	Badan Penghubung	3,04	3,07	3,04	3,02	3,17	3,07	3,06	3,06	3,46
111	33.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,15	2,95	2,95	3,21	3,13	3,39	3,28	3,64	
112	34.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3,49	3,46	3,57	4,00	3,55	3,49	3,49	3,46	3,60
113	35.	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso	3,08	2,95	2,67	3,12	3,07	3,18	3,24	3,47	3,53
114	36.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	3,30	3,11	3,06	3,40	3,12	3,18	3,22	3,14	3,68
115	37.	Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong	3,07	3,01	3,15	3,23	3,03	3,13	3,10	3,12	3,36
Σ Nilai / Unsur			230,21	228,40	222,39	240,29	228,16	233,49	235,77	228,06	240,22
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,289	3,263	3,177	3,433	3,259	3,336	3,368	3,258	3,533

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah, Biro, dan UPT di Lingkungan Pemprov Kalbar, maka dapat digambarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Rata – Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,289
U2	Prosedur Pelayanan	3,263
U3	Kecepatan Pelayanan	3,177
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,433
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,259
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,336
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,368
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,258
U9	Penanganan Pengaduan	3,533



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan paling tinggi dari masyarakat adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,533 yang berada dalam kategori Sangat Baik (A). Adapun untuk unsur pelayanan terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,177 yang berada dalam kategori Baik (B). Adapun nilai IKM per unsur pelayanan berdasarkan hasil tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut :

No. Urut	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata – Rata	Kategori
1	U9	Penanganan Pengaduan	3,533	Sangat Baik (A)
2	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,433	Baik (B)
3	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,368	Baik (B)
4	U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,336	Baik (B)
5	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,289	Baik (B)
6	U2	Prosedur Pelayanan	3,263	Baik (B)
7	U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,259	Baik (B)
8	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,258	Baik (B)
9	U3	Kecepatan Pelayanan	3,177	Baik (B)

Dari urutan hasil nilai IKM per unsur layanan tersebut terlihat bahwa seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Baik (B) bahkan terdapat unsur pelayanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik (A). Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,533 dan berada pada kategori Sangat Baik (A). Masyarakat dan responden menganggap bahwa penanganan pengaduan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup juga informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan dengan Sangat Baik di lingkungan Pemprov Kalbar. Hal ini juga dapat dilihat dari penghargaan yang diperoleh Pemprov Kalbar selama tahun 2019 terkait hal tersebut yaitu Pemprov yang Informatif (zona hijau) dalam hal Keterbukaan Informasi Publik dari Komisi Informasi Pusat, Top 10 Pengelolaan Pengaduan LAPOR-SP4N dari Kementerian PAN dan RB, dan Provinsi Terbaik ke-2 dalam hal Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dari Kementerian PAN dan RB.

Selanjutnya unsur pelayanan yang berada pada urutan kedua tertinggi yaitu kesesuaian / kewajaran biaya dengan nilai 3,433 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat kita lihat bahwa masyarakat dan responden menilai bahwa biaya yang ditampilkan sesuai dengan biaya yang dimintakan / dibayarkan, dengan kata lain tidak ada praktek pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pemprov Kalbar. Selain itu masyarakat / responden juga menilai bahwa biaya yang dikenakan masih dalam taraf wajar / sesuai dan bahkan banyak pelayanan yang diberikan tanpa memungut biaya alias gratis / tanpa biaya.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketiga tertinggi yaitu Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,368 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat / responden. Meskipun demikian, unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga

dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain melalui penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan, pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan mengenai pelayanan publik kepada petugas pelayanan, pemberian insentif khusus untuk petugas pelayanan, pemberian reward / apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik, pemberian punishment / hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk, serta melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan keempat yaitu Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai 3,336 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan yang ditempatkan untuk memberikan pelayanan sudah sesuai dan menguasai tugasnya dengan baik. Namun demikian, unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain melalui penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan, pemberian pelatihan terkait tugas pokok dan fungsi, pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan atau pelatihan yang terkait, pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan mengenai pelayanan publik kepada petugas pelayanan, pemberian insentif khusus untuk petugas pelayanan, pemberian reward / apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik, pemberian punishment / hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk, serta melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kelima yaitu Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,289 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum Persyaratan pelayanan yang ditampilkan atau dimintakan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dilakukan. Namun demikian, unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan penyederhanaan persyaratan pelayanan, kemudahan untuk mengakses pelayanan, maupun tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas, misalnya dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa, dll.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan keenam yaitu Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,263 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum prosedur pelayanan yang dilakukan sudah baik dan memudahkan. Namun demikian, masyarakat/responden menganggap belum seluruh prosedur pelayanan diselenggarakan dengan cukup baik dan beberapa masih dirasa menyulitkan / berbelit-belit sehingga unsur pelayanan ini hanya berada pada urutan keenam. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan penyederhaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan untuk mengakses pelayanan, tidak berbelit-belit dalam pelayanan serat

mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

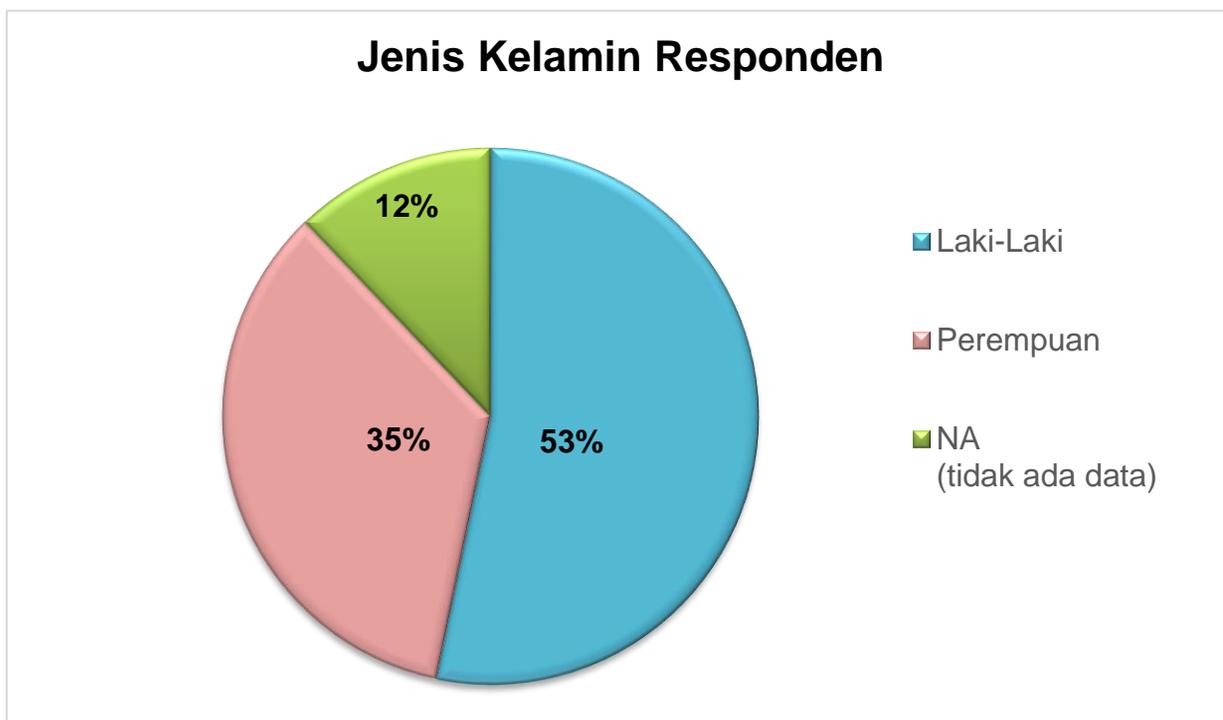
Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketujuh yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai 3,259 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum produk pelayanan yang diberikan dapat diketahui dengan cukup mudah oleh masyarakat/responden dan sesuai dengan tugas pokok fungsi penyelenggara. Namun demikian, masyarakat/responden menganggap belum seluruh produk pelayanan dapat diketahui dengan mudah dan perlu upaya lebih untuk mencari informasi terkait hal tersebut sehingga unsur pelayanan ini hanya berada pada urutan keenam atau urutan tiga terendah. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan tampilan informasi terkait produk layanan harus dibuat lebih jelas dan meluas, misalnya dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa, dll, serta kemudahan untuk mengakses pelayanan.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kedelapan atau dua terendah yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,258 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum kualitas sarana dan prasarana terkait pelayanan publik Pemprov Kalbar sudah cukup baik. Namun demikian, masyarakat/responden berharap kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik tersebut dapat lebih ditingkatkan sehingga akan lebih memudahkan dan nyaman bagi masyarakat/responden. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan memaksimalkan penggunaan sarana prasarana yang ada, mengadakan sarana prasarana yang belum tersedia atau belum memadai, meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik misalnya perbaikan/renovasi gedung atau pembangunan ruang khusus pelayanan, kenyamanan ruang tunggu/ruang pelayanan seperti penyediaan pendingin udara, sofa / kursi empuk, bahan baca, internet gratis, air minum / permen, televisi, ruang laktasi, tempat bermain anak, tempat sholat, tempat parkir, dll., selain itu perlu juga diperhatikan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti prioritas layanan, ram, jalur landa, tambatan, kursi roda, toilet khusus, parkir khusus, dll, serta kemudahan untuk mengakses pelayanan, maupun pembangunan mal pelayanan publik.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kesembilan atau terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,177. Meskipun berada pada kategori Baik (B) dan dinilai secara umum oleh masyarakat/responden sudah cukup baik, namun masyarakat/responden menganggap pelayanan diselenggarakan masih agak lama / belum terlalu cepat, beberapa hal masih dirasa menyulitkan / berbelit-belit sehingga unsur pelayanan ini hanya berada pada urutan kesembilan dan menjadi unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga

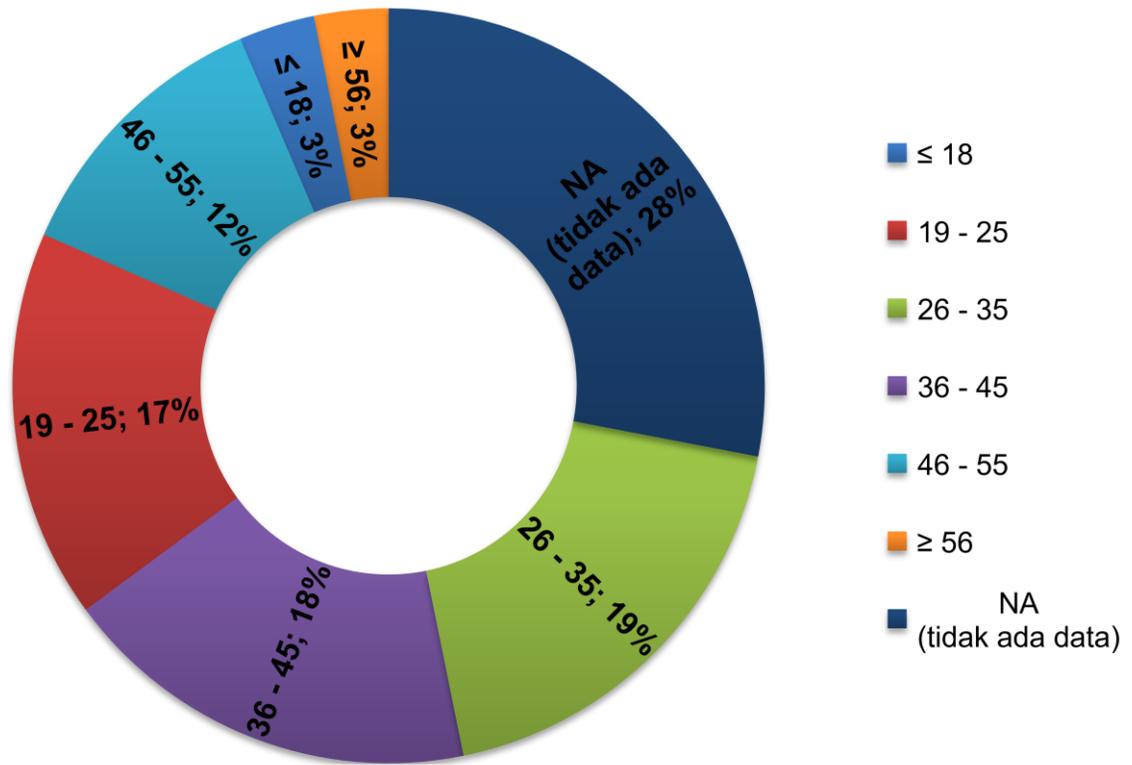
dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan identifikasi faktor apakah yang membuat kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah disbanding unsur lainnya, apakah dari prosedurnya atau petugasnya, selain itu hal-hal yang dapat dilakukan adalah penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan, pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan mengenai pelayanan publik kepada petugas pelayanan, pemberian insentif khusus untuk petugas pelayanan, pemberian reward / apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik, pemberian punishment / hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk, penyederhaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan untuk mengakses pelayanan, tidak berbelit-belit dalam pelayanan serata mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang.

Profil masyarakat / responden sebanyak total 4.690 (empat ribu sembilan ratus enam puluh) orang yang memberikan pendapatnya mengenai kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pemprov Kalbar tergambar sebagai berikut :



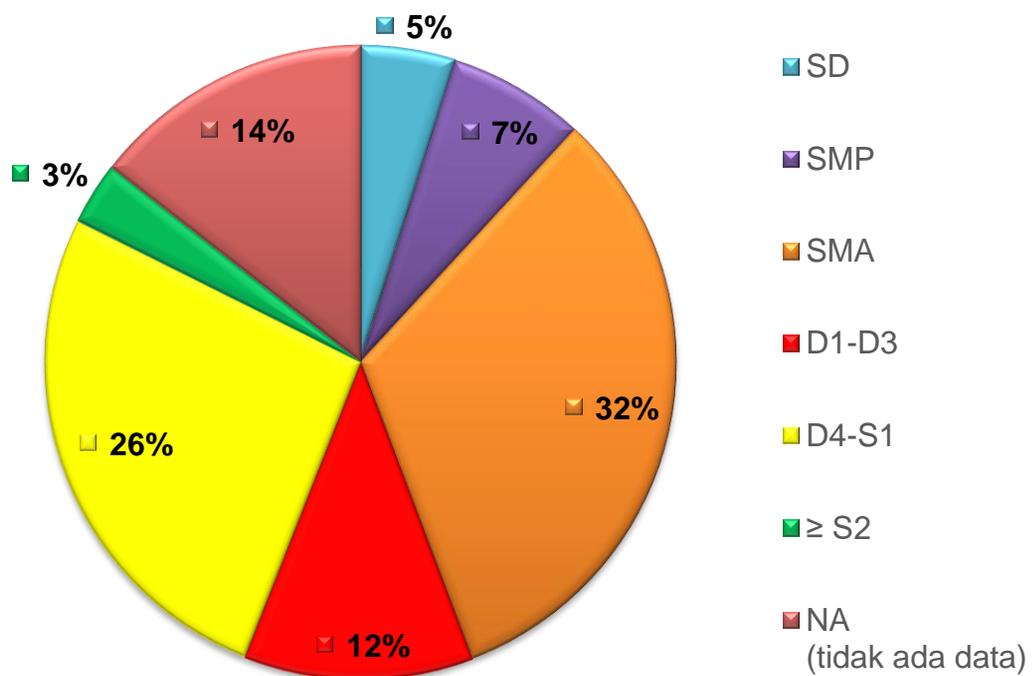
Jenis kelamin masyarakat/responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 53 %. Adapun untuk masyarakat/responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 %. Dari data tersebut juga terdapat sebanyak 12 % yang tidak mengisi jenis kelamin atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap.

Rentang Usia Responden (tahun)

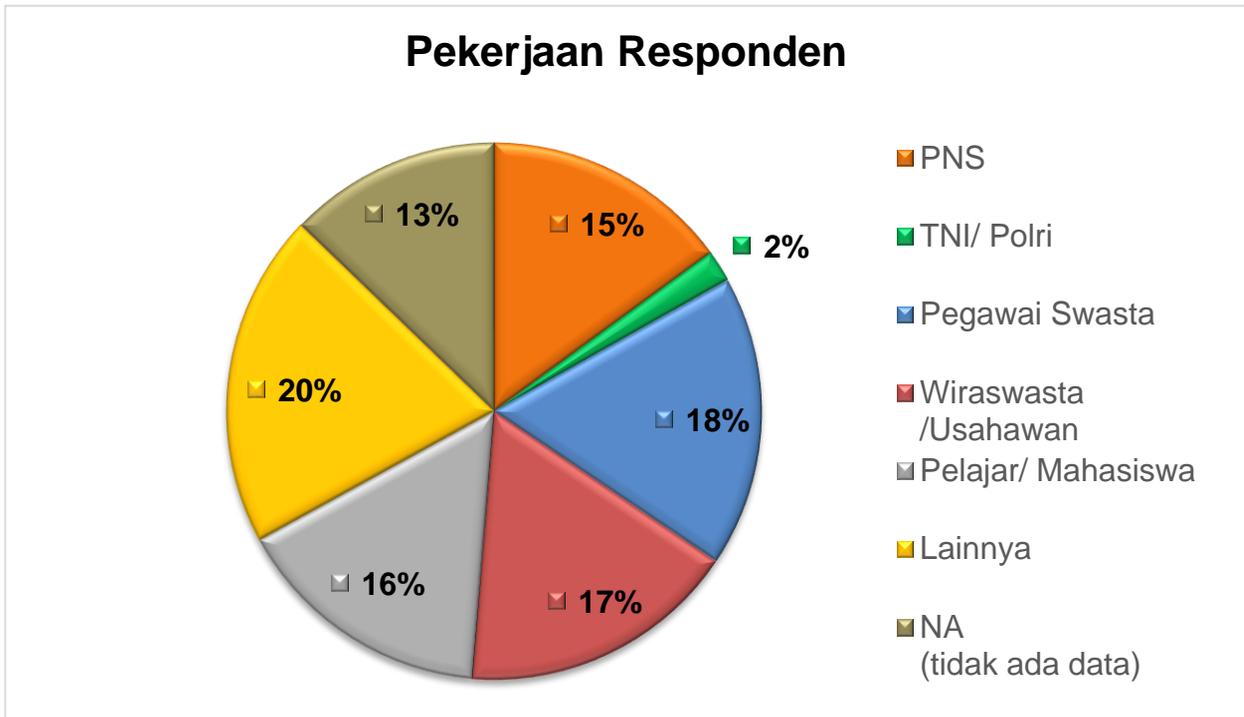


Untuk usia masyarakat/responden bervariasi dan mayoritas berusia antara 26-35 tahun sebanyak 19 %. Rentang usia responden lain yaitu 36-45 tahun sebanyak 18 %, 19-25 tahun sebanyak 17 %, 46-55 tahun sebanyak 12 %, ≤ 18 tahun sebanyak 3 %, dan ≥ 56 tahun sebanyak 3 %. Adapun masyarakat/responden yang tidak mengisi data usia ataupun data laporan yang disampaikan tidak lengkap adalah sebanyak 28 %.

Pendidikan Terakhir Responden



Mayoritas pendidikan terakhir masyarakat/responden yang mengisi kuesioner SKM adalah SMA dengan persentase 32 %. Setelah itu berturut-turut yaitu D4-S1 sebanyak 26 %, D1-D3 sebanyak 12 %, SMP sebanyak 7 %, SD sebanyak 5 %, dan \geq S2 sebanyak 3 %. Adapun masyarakat/responden yang tidak mengisi data Pendidikan terakhir atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap adalah sebanyak 14 %.



Masyarakat/responden yang mengisi kuesioner SKM mengisi pilihan pekerjaan lainnya dengan persentase sebanyak 20 %. Pilihan pekerjaan ini bervariasi yaitu mulai dari ibu rumah tangga, petani, tenaga kontrak / pegawai honorer, pegawai BUMN/BUMD, dan lainnya. Selain itu, terdapat 18 % masyarakat/responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta, 17 % wiraswasta/usahawan, 16 % pelajar/mahasiswa, 15 % PNS, dan 2 % TNI-POLRI. Selain itu, terdapat sebanyak 13 % masyarakat/responden yang tidak mengisi data mengenai pekerjaan atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap.

Beragamnya data profil masyarakat / responden dengan jumlah total 4.690 (empat ribu sembilan ratus enam puluh) orang yang mengisi kuesioner SKM dianggap cukup untuk mewakili para penerima layanan. Hal ini selain dilihat dari jumlah total responden yang cukup banyak banyak, juga terlihat dari beragamnya latar belakang responden, baik itu dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, maupun pekerjaan. Adapun rincian data responden pada setiap Perangkat Daerah, Biro, dan UPT adalah sebagai berikut :

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2019

No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Jumlah Responden	Usia (tahun)							Jenis Kelamin			Pendidikan Terakhir							Pekerjaan							IKM
			≤ 18	19 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	≥ 56	NA (tidak ada data)	Laki-Laki	Perempuan	NA (tidak ada data)	SD	SM P	SMA	D1-D3	D4-S1	≥ S2	NA (tidak ada data)	PNS	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta / Usahawan	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	NA (tidak ada data)	
1	1. Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat																										84,84
2	1. Biro Pemerintahan	25	0	0	9	9	6	1	0	12	13	0	0	0	3	2	14	6	0	18	0	6	0	0	1	0	87,36
3	2. Biro Hukum																										
4	3. Biro Kesejahteraan Rakyat	50	0	0	0	0	0	0	50	38	12	0	0	0	18	4	28	0	0	0	0	8	4	18	20	0	84,37
5	4. Biro Perekonomian	25	0	0	0	0	0	0	25	15	10	0	0	0	10	5	10	0	0	0	0	5	3	0	17	0	87,00
6	5. Biro Administrasi Pembangunan dan Pengadaan Barang/Jasa	121	0	0	0	0	0	0	121	101	20	0	0	0	0	0	0	0	121	14	3	42	53	8	1	0	88,67
7	6. Biro Pengelolaan Aset	79	10	30	17	24	14	5	0	65	14	0	0	0	51	11	16	1	0	21	6	22	12	31	8	0	82,25
8	7. Biro Organisasi	33	0	2	12	14	5	0	0	17	16	0	0	0	6	2	21	4	0	30	0	0	0	0	3	0	81,90
9	8. Biro Umum	25	0	5	7	9	4	0	0	13	12	0	0	0	11	4	10	0	0	9	1	6	5	3	1	0	87,02
10	9. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	26	3	9	3	4	1	0	0	11	15	0	1	3	13	4	17	7	0	8	2	6	4	17	6	0	80,15
11	2. Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat	25	0	0	0	0	0	0	25	0	0	25	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	25	82,97
12	3. Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat	25	0	0	0	0	0	0	25	0	0	25	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	25	82,36
13	4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	70	0	21	25	14	8	2	0	57	44	0	0	2	24	6	53	14	0	35	8	11	11	25	12	0	88,44
16	3. UPT Museum	100	18	22	10	7	8	16	0	52	48	0	2	1	19	15	53	10	0	21	6	22	12	31	8	0	90,27
18	5. Dinas Kesehatan	30	0	23	7	0	0	0	0	9	21	0	0	0	0	17	12	1	0	5	0	7	6	2	10	0	79,00
20	2. UPT Pelayanan Kesehatan Paru	100	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	100	89,05
23	6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	50	0	11	8	19	10	2	0	41	9	0	1	0	10	15	23	1	0	4	0	28	14	2	2	0	85,25

24		1. UPT Pemeliharaan Jalan dan Jembatan wilayah I	395	0	0	0	0	0	0	395	286	109	0	32	51	199	29	79	5	0	69	15	96	58	32	55	0	59,55
29		6. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi	40	0	12	6	11	10	1	0	36	4	0	1	0	10	10	18	1	0	5	0	20	9	1	6	0	82,21
30	7.	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	51	0	21	16	14	51	0	0	33	18	0	0	0	1	3	37	10	0	0	0	19	8	3	21	0	79,61
31	8.	Dinas Sosial	35	0	3	18	7	0	2	0	21	13	0	0	2	16	2	14	0	0	3	0	5	14	3	8	0	77,54
32		1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma	94	0	0	0	0	0	0	94	0	0	94	0	0	0	0	0	0	94	0	0	0	0	0	0	94	96,87
33		2. UPT Panti Sosial Lanjut Usia Mulia Dharma	50	1	41	4	0	0	4	0	17	33	0	4	0	28	14	3	1	0	3	1	2	2	37	5	0	81,53
35	9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	144	0	13	52	47	32	0	0	111	33	0	8	18	63	16	39	0	0	0	0	14	60	33	37	0	84,49
40	10.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	28	23	2	3	0	0	0	0	14	14	0	20	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	17	11	0	94,46
41	11.	Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan	25	0	7	7	8	3	0	0	4	21	0	0	0	15	4	6	0	0	1	0	3	4	8	8	0	87,02
42		1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	100	6	45	22	18	6	3	0	36	64	0	0	3	42	5	48	2	0	4	1	28	19	33	15	0	85,33
44	12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil																										
45	13.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	25	0	10	9	4	2	0	0	14	11	0	0	0	5	6	12	2	0	10	13	0	0	8	0	0	89,68
46	14.	Dinas Perhubungan	124	0	4	40	52	22	6	0	112	12	0	5	10	75	14	18	2	0	1	2	46	44	3	28	0	79,80
47	15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	25	0	0	8	11	6	0	0	19	6	0	0	0	5	1	18	1	0	3	0	19	1	0	2	0	90,35
48	16.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	100	3	10	21	37	19	10	0	51	49	0	7	11	43	13	21	5	0	5	3	17	28	6	41	0	87,22
50	17.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	97	0	8	25	47	17	0	0	81	16	0	0	15	35	26	21	0	0	5	0	35	43	14	0	0	85,49
51	18.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	100	0	9	37	29	13	9	0	45	55	0	2	6	60	9	21	2	0	12	0	27	19	15	32	0	86,86
52	19.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	110	0	0	0	0	0	0	110	28	65	17	6	12	27	12	38	8	7	0	4	5	3	64	11	16	73,23

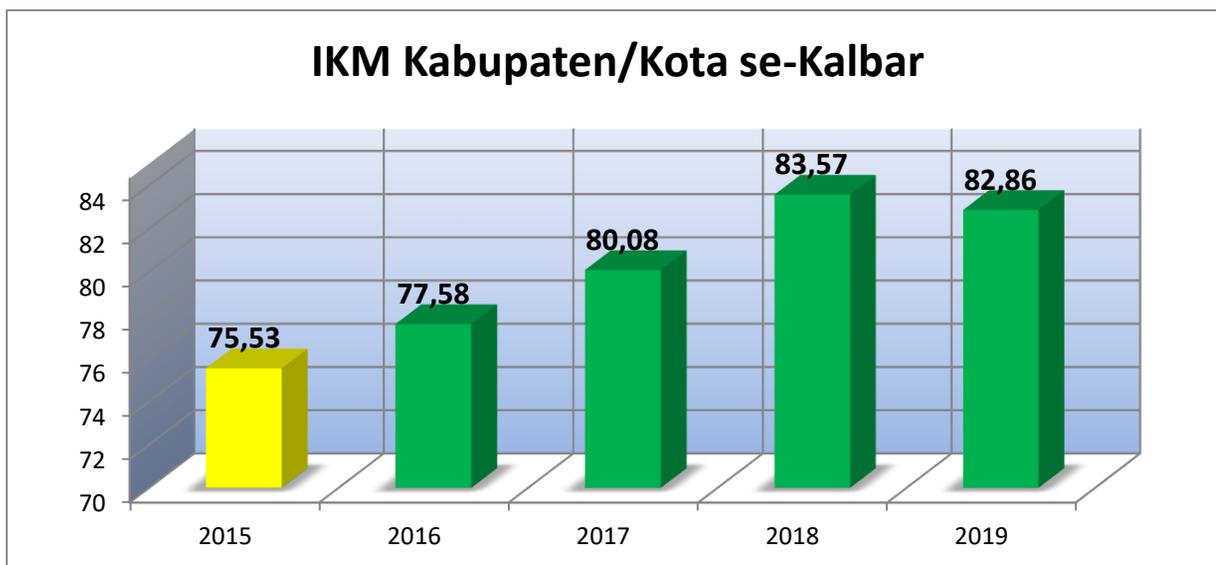
53	20.	Dinas Kelautan dan Perikanan	65	9	4	6	6	17	0	0	46	2	0	14	11	10	13	0	0	0	0	0	6	3	12	27	0	82,91
54		1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan	35	3	6	4	15	7	0	0	27	8	0	13	9	2	8	3	0	0	2	0	1	27	5	0	0	86,72
55		2. UPT Pelabuhan Perikanan	48	9	4	6	6	17	0	0	46	2	0	14	11	10	13	0	0	0	0	0	6	3	12	27	0	86,14
57	21.	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura	68	1	21	17	14	12	3	0	47	21	0	2	2	21	13	27	3	0	8	1	22	15	8	14	0	83,94
59		2. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian	25	0	11	14	0	0	0	0	11	14	0	0	0	1	1	20	3	0	25	0	0	0	0	0	0	84,47
60		3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura	100	22	20	18	23	12	5	0	62	38	0	5	10	66	6	11	2	0	10	3	6	7	36	38	0	83,56
61		4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	68	1	21	17	14	12	3	0	47	21	0	2	2	21	13	27	3	0	8	1	22	15	8	14	0	
62		5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	100	0	2	35	36	26	1	0	77	33	0	12	15	45	5	18	1	0	15	0	6	2	0	77	0	76,62
63	22.	Dinas Perkebunan	31	0	15	6	5	5	0	0	23	8	0	0	0	13	1	13	4	0	4	2	9	0	10	6	0	88,62
64		1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	25	0	0	9	7	6	3	0	23	2	0	0	0	14	0	9	2	0	3	0	1	2	0	20	0	82,72
65	23.	Dinas Kehutanan	40	0	5	13	13	7	2	0	31	9	0	0	0	12	2	24	2	0	10	0	3	15	5	7	0	82,49
73		8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	25	0	0	0	0	0	25	15	10	0	1	3	15	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	84,92
80		15. UPT KPH Wilayah Bengkayang	15	0	6	5	3	1	0	0	13	2	0	0	0	12	1	2	0	0	0	0	0	5	0	10	0	80,85
85	24.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	30	0	0	0	0	0	30	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	0	0	0	30	87,65
86	25.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	40	0	0	0	0	0	40	0	0	40	0	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0	0	40	89,42
87		1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan	85	1	16	23	28	16	1	0	17	68	0	4	14	52	5	10	0	0	0	0	6	55	5	19	0	79,25
89	26.	Satuan Polisi Pamong Praja	97	0	53	28	6	8	2	0	55	42	0	0	0	6	26	65	0	0	22	0	30	2	4	39	0	69,80
90	27.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	100	7	26	28	22	12	5	0	36	64	0	0	6	37	12	43	2	0	24	3	13	14	26	20	0	82,75
91	28.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	40	0	14	13	5	8	0	0	22	18	0	0	0	11	18	18	3	0	16	0	6	1	0	6	0	80,75
92		1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	50	1	16	16	9	7	1	0	26	24	0	2	4	14	13	15	2	0	12	2	15	6	11	4	0	81,53

93		2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah II	25	0	11	6	7	1	0	0	14	11	0	1	1	9	6	8	0	0	5	0	8	6	4	2	0	80,25
94		3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	25	0	12	5	7	1	0	0	11	14	0	0	0	10	11	4	0	0	3	0	8	4	9	1	0	81,36
95		4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	25	0	10	4	5	5	1	0	15	10	0	1	2	11	9	2	0	0	1	0	8	4	5	9	0	78,59
96		5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sambas	25	1	10	7	4	3	0	0	14	10	0	2	3	5	6	7	2	0	6	2	2	4	7	4	0	79,59
97		6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	25	1	7	9	7	1	0	0	16	9	0	0	1	9	7	8	0	0	4	0	5	6	7	3	0	80,25
98		7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	25	2	11	8	4	0	0	0	11	14	0	2	3	9	5	6	0	0	5	0	6	2	12	0	0	80,59
99		8. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	25	2	8	9	3	3	0	0	16	9	0	0	0	10	4	11	0	0	9	1	6	1	6	2	0	80,92
100		9. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	25	3	4	6	8	4	0	0	15	10	0	2	1	8	7	5	2	0	4	3	4	5	8	1	0	81,03
101		10. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Landak	25	3	6	7	6	3	0	0	13	12	0	1	5	10	3	5	1	0	7	1	4	2	9	2	0	79,81
102		11. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Bengkayang	25	0	7	7	6	5	0	0	19	6	0	1	2	14	2	5	1	0	7	2	3	7	5	1	0	79,48
103		12. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sekadau	25	3	4	6	8	5	0	0	17	8	0	0	6	10	5	4	0	0	8	1	5	4	7	0	0	79,37
104		13. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Melawi	25	0	6	9	6	4	0	0	17	8	0	0	3	15	5	1	1	0	3	0	6	10	6	0	0	79,14
105		14. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kubu Raya	25	0	7	4	9	3	1	0	16	9	0	5	6	10	1	3	0	0	4	1	4	3	10	4	0	78,70
106		15. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kayong Utara	25	2	10	7	4	2	0	0	15	10	0	0	2	11	5	7	0	0	6	0	7	7	3	2	0	78,37
107	29.	Badan Kepegawaian Daerah	71	0	3	19	24	9	12	0	28	31	0	0	0	19	4	34	4	0	45	0	1	2	2	1	0	84,27
108	30.	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	240	0	0	0	0	0	0	240	0	0	240	0	0	0	0	0	0	240	0	0	0	0	0	0	240	89,51
109	31.	Badan Penelitian dan Pengembangan	21	0	11	9	0	1	0	0	9	12	0	0	0	11	0	9	1	0	1	0	2	0	17	1	0	86,55
110	32.	Badan Penghubung	100	0	0	4	37	41	18	0	45	55	0	0	0	0	0	87	13	0	89	0	11	0	0	0	0	77,55
111	33.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	39	3	22	5	4	4	1	0	18	21	0	0	0	8	20	8	3	0	8	0	0	1	25	5	0	71,31
112	34.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	35	0	0	0	0	0	0	35	20	15	0	0	0	6	3	20	6	0	4	0	9	10	11	1	0	79,05

113	35.	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso	170	11	36	44	41	19	19	0	79	91	0	23	20	70	20	31	6	0	17	0	25	23	14	81	0	78,04
114	36.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	100	2	10	29	27	30	2	0	58	42	0	25	21	39	8	6	1	0	5	0	19	24	1	51	0	81,32
115	37.	Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong	150	2	40	55	35	9	9	0	74	76	0	8	32	76	22	12	0	0	8	1	20	50	5	66	0	78,30
		Jumlah	4.690	153	783	883	849	563	150	1.315	2.503	1.626	571	229	331	1.527	553	1.243	151	682	694	89	814	783	729	934	595	
		Persentase		3%	17%	19%	18%	12%	3%	28%	53%	35%	12%	5%	7%	32%	12%	26%	3%	14%	15%	2%	18%	17%	16%	20%	13%	
		Jumlah Responden		≤ 18	19 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	≥ 56	NA	L	P	NA	SD	SM P	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	NA	PNS	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta / Usahawan	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	NA	IKM
				Usia (tahun)						Jenis Kelamin			Pendidikan Terakhir						Pekerjaan									

2.2. PEMERINTAH KABUPATEN / KOTA SE-KALIMANTANBARAT

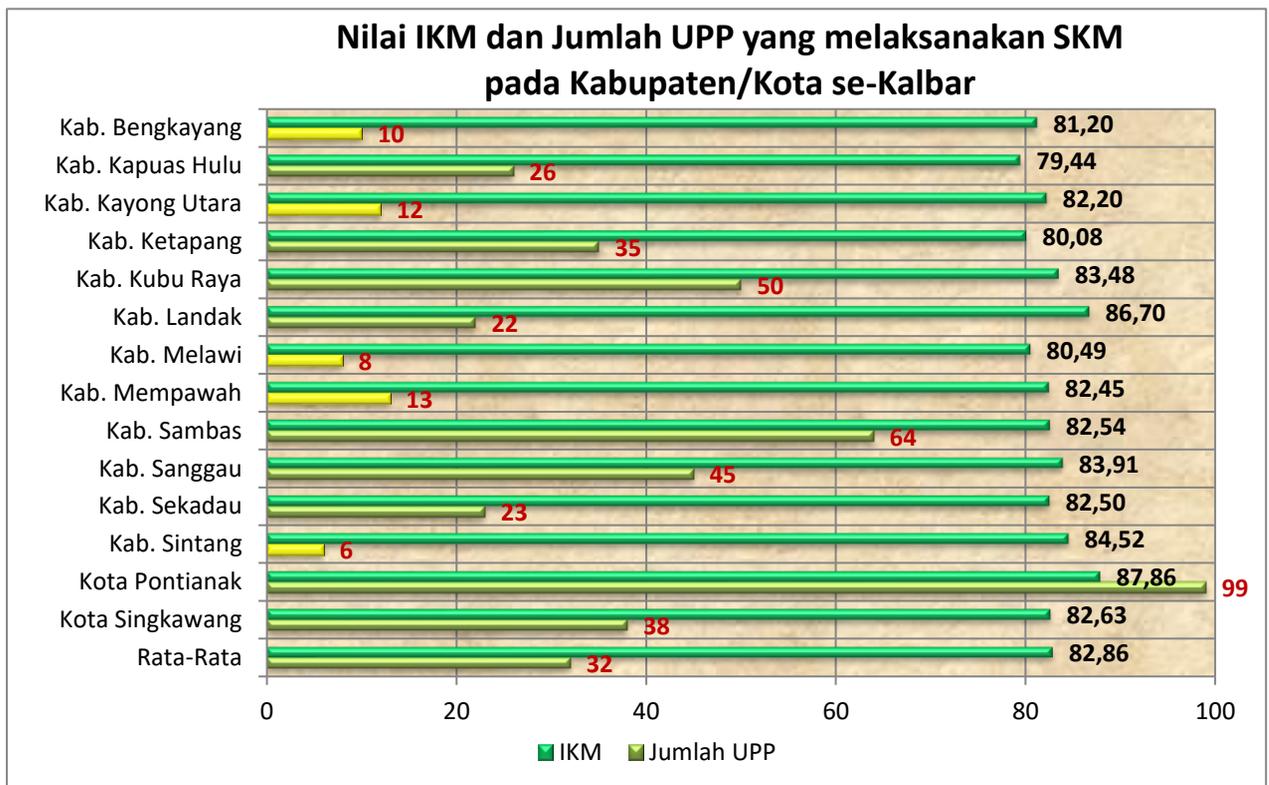
Dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2019. IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2019 adalah 82,86 dengan kategori Baik.



Nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2019 mengalami penurunan dibanding tahun 2018 yaitu sebesar 0,71 poin dari 83,57 (2018) menjadi 82,86 (2019). Hal ini disebabkan oleh menurunnya nilai IKM pada beberapa Kabupaten meskipun terdapat pula Kabupaten/Kota yang mengalami peningkatan nilai IKM pada tahun 2019 dibandingkan tahun 2018. Meskipun demikian, dalam 5 (lima) tahun terakhir, nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar sejak tahun 2015 mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 dengan nilai 75,53 meningkat 2,05 poin menjadi 77,58 pada tahun 2016, setelah itu meningkat 2,5 poin menjadi 80,08 pada tahun 2017, kemudian meningkat 3,49 poin menjadi 83,57 pada tahun 2018, dan terjadi sedikit penurunan sebesar 0,71 poin sehingga nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2019 menjadi 82,86.

Adapun nilai IKM per Kabupaten/Kota se-Kalbar beserta jumlah UPP yang melaksanakan IKM per Kabupaten /Kota se-Kalbar adalah sebagai berikut :

No.	Kabupaten/Kota	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kategori	Jumlah UPP yang melaksanakan SKM
1	Kabupaten Bengkayang	81,20	B	BAIK	10
2	Kabupaten Kapuas Hulu	79,44	B	BAIK	26
3	Kabupaten Kayong Utara	82,20	B	BAIK	12
4	Kabupaten Ketapang	80,08	B	BAIK	35
5	Kabupaten Kubu Raya	83,48	B	BAIK	50
6	Kabupaten Landak	86,70	B	BAIK	22
7	Kabupaten Melawi	80,49	B	BAIK	8
8	Kabupaten Mempawah	82,45	B	BAIK	13
9	Kabupaten Sambas	82,54	B	BAIK	64
10	Kabupaten Sanggau	83,91	B	BAIK	45
11	Kabupaten Sekadau	82,50	B	BAIK	23
12	Kabupaten Sintang	84,52	B	BAIK	6
13	Kota Pontianak	87,86	B	BAIK	99
14	Kota Singkawang	82,63	B	BAIK	38
RATA-RATA IKM KABUPATEN/KOTA SE-KALBAR		82,86	B	BAIK	



Nilai IKM tertinggi untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2019 berada pada Kota Pontianak dengan nilai IKM 87,86. Kota Pontianak juga menjadi Kabupaten/Kota se-

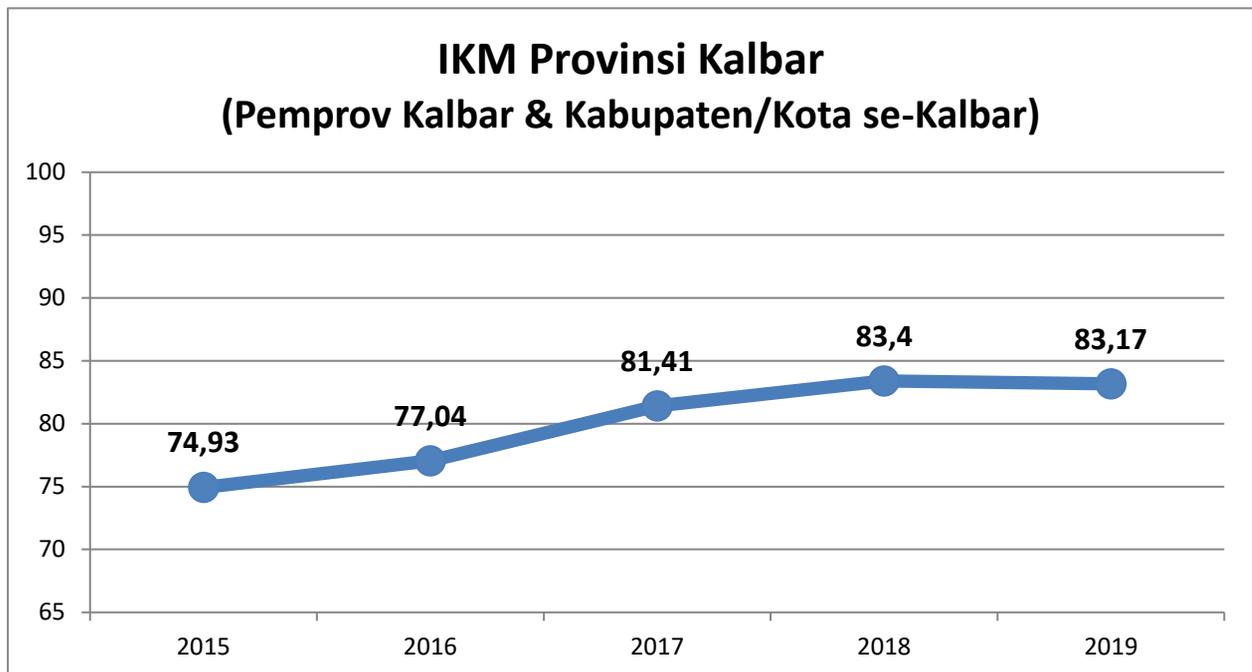
Kalbar yang memiliki UPP terbanyak dalam hal pelaksanaan dan pelaporan SKM yaitu sebanyak 99 (Sembilan puluh Sembilan) UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, UPT, Kecamatan, dan Puskesmas. Nilai IKM tertinggi kedua untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2019 berada pada Kabupaten Landak dengan nilai IKM 86,70 dengan jumlah UPP yang melaksanakan SKM sebanyak 22 (dua puluh dua) UPP.

Kabupaten/Kota se-Kalbar yang memiliki jumlah UPP terbanyak kedua dan ketiga dalam hal pelaksanaan SKM adalah Kabupaten Sambas sebanyak 64 (enam puluh empat) UPP dan Kabupaten Kubu Raya sebanyak 50 (lima puluh) UPP. Selain itu secara berurutan, Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah UPP relatif banyak dalam pelaksanaan SKM adalah : Kabupaten Sanggau sebanyak 45 (empat puluh lima) UPP, Kota Singkawang sebanyak 38 (tiga puluh delapan) UPP, Kabupaten Ketapang sebanyak 35 (tiga puluh lima) UPP, Kabupaten Kapuas Hulu sebanyak 26 (dua puluh enam) UPP, Kabupaten Sekadau sebanyak 23 (dua puluh tiga) UPP, Kabupaten Landak sebanyak 22 (dua puluh dua) UPP. Adapun Kabupaten/Kota yang perlu meningkatkan jumlah UPP yang melaksanakan SKM adalah : Kabupaten Mempawah yang saat ini baru sebanyak 13 (tiga belas) UPP, Kabupaten Kayong Utara yang saat ini baru sebanyak 12 (dua belas) UPP, Kabupaten Bengkayang yang saat ini baru sebanyak 10 (sepuluh) UPP, Kabupaten Melawi yang saat ini baru sebanyak 8 (delapan) UPP, dan Kabupaten Sintang yang saat ini baru sebanyak 6 (enam) UPP.

Nilai IKM seluruh Kabupaten/Kota se-Kalbar berada pada kategori Baik (B). Hal ini perlu mendapatkan apresiasi karena selain dapat melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2019 secara baik dan tepat waktu, seluruh Kabupaten/Kota juga secara umum dinilai Baik dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berasal dari kepuasan masyarakat / responden.

2.3. PROVINSI KALIMANTAN BARAT (PEMPROV & KABUPATEN/KOTA SE- KALBAR)

Nilai IKM Provinsi Kalbar Tahun 2019 yang merupakan nilai rata-rata IKM Pemprov Kalbar (83,47) dan nilai IKM Kabupaten/Kota (82,86) adalah 83,17. Nilai ini mengalami penurunan 0,23 poin dari tahun 2018, yang disebabkan oleh menurunnya nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar. Dalam 5 (lima) tahun terakhir, nilai IKM Provinsi mengalami peningkatan dari semula 74,93 pada tahun 2015 hingga pada tahun 2019 meningkat menjadi 83,17 dengan nilai tertinggi diraih pada tahun 2018 dengan nilai 83,40.



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

No.	Pemerintah Daerah	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)					Mutu Pelayanan	+ / - dari tahun lalu	Keterangan
		2015	2016	2017	2018	2019			
	Pemerintah Provinsi Kalbar	74.32	76.49	82.49	83.22	83.47	B	0.25	Total Jumlah Responden 2019 : 4.690 Rata-Rata Resp. : 62 UPP yang melaksanakan SKM : 2019 : 36 PD (97.30 %) 8 Biro (88.89 %) 31 UPT (45.59 %) 2018 : 24 PD (64.86 %) 7 Biro (77.78 %) 37 UPT (54.41 %)
	Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar	75.53	77.58	80.08	83.57	82.86	B	-0.71	Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 2019 : 100 % 2018 : 92,86 % 2017 : 85,71 % 2016 : 78,57 % 2015 : 50 %
1	Kabupaten Bengkayang	73.98	75.77	76.95	79.03	81.20	B	2.17	10 UPP
2	Kabupaten Kapuas Hulu	NA	67.80	NA	81.32	79.44	B	-1.88	26 UPP
3	Kabupaten Kayong Utara	NA	NA	79.27	82.87	82.20	B	-0.67	12 UPP
4	Kabupaten Ketapang	NA	NA	80.95	85.89	80.08	B	-5.81	35 UPP
5	Kabupaten Kubu Raya	75.77	76.90	80.37	82.37	83.48	B	1.11	50 UPP
6	Kabupaten Landak	69.06	75.53	72.16	86.55	86.70	B	0.15	22 UPP
7	Kabupaten Melawi	NA	NA	NA	NA	80.49	B	-	8 UPP
8	Kabupaten Mempawah	77.19	75.72	77.16	80.40	82.45	B	2.05	13 UPP
9	Kabupaten Sambas	79.65	81.50	82.69	82.79	82.54	B	-0.25	64 UPP
10	Kabupaten Sanggau	78.23	82.02	81.91	82.63	83.91	B	1.28	45 UPP
11	Kabupaten Sekadau	73.96	80.10	78.91	81.85	82.50	B	0.65	23 UPP
12	Kabupaten Sintang	NA	75.92	86.26	90.55	84.52	B	-6.03	6 UPP
13	Kota Pontianak	80.53	82.55	82.81	87.55	87.86	B	0.31	99 UPP
14	Kota Singkawang	NA	79.67	81.54	82.57	82.63	B	0.06	38 UPP
	PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Kabupaten/Kota se-Kalbar)	74,93	77,04	81,41	83.40	83.17	B	-0.23	

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat maupun di lingkungan Pemerintah Kabupaten / Kota se Kalimantan Barat.. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori nilai sebagai berikut :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Adapun beberapa kesimpulan dari hasil rekapitulasi laporan SKM Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2019 adalah 83,47 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,25 poin dari tahun sebelumnya (2018) yaitu 83,22.
- 2) Untuk Tahun 2019, sebanyak 36 (tiga puluh enam) Perangkat Daerah (97,30 %), 8 (delapan) Biro (88,89 %), dan 31 (tiga puluh satu) UPT (45,59 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

- 3) Dari 75 (tujuh puluh lima) UPP Pemprov Kalbar yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2019, sebanyak 10 (sepuluh) UPP atau 13,33 % mendapat nilai IKM dengan kategori Sangat Baik (A) yang berada pada rentang nilai 88,31 – 100. Kesepuluh UPP tersebut yaitu : UPT Panti Sosial & Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma (96,87), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (94,46), Dinas Komunikasi & Informatika (90,35), UPT Museum (90,27), Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (89,68), Dinas Perindustrian & Perdagangan (89,42), UPT Pelayanan Kesehatan Paru (89,05), Biro Administrasi Pembangunan & Pengadaan Barang/Jasa (88,67), Dinas Perkebunan (88,62), dan Dinas Pendidikan & Kebudayaan (88,44).
- 4) Mayoritas UPP Pemprov Kalbar yaitu sebanyak 61 (enam puluh satu) atau 81,33 % mendapatkan IKM pada kategori Baik (B) dengan rentang nilai 76,61 – 88,30. Namun masih terdapat 3 (tiga) UPP atau 4 % yang mendapatkan kategori Kurang Baik (C) dan 1 (satu) UPP atau 1,33 % yang mendapatkan kategori Tidak Baik (D).
- 5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami trend peningkatan. Pada tahun 2015, nilai IKM Pemprov Kalbar berada pada posisi 74,32 dan meningkat 2,17 poin menjadi 76,49 pada tahun 2016. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 6 poin dari tahun 2016, sehingga nilai IKM Pemprov Kalbar pada tahun 2017 adalah 82,49. Pada tahun 2018, nilai IKM Pemprov Kalbar adalah 83,22 dan terjadi peningkatan sebesar 0,73 poin dari tahun 2017. Sedangkan nilai IKM Pemprov Kalbar pada tahun 2019 adalah 83,47 dan terjadi peningkatan 0,25 poin dari tahun 2018.
- 6) Dari hasil nilai IKM per unsur layanan, seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Baik (B) bahkan terdapat unsur pelayanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik (A). Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, Penanganan Pengaduan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan tertinggi dari masyarakat/responden dengan nilai 3,533 dan berada pada kategori Sangat Baik (A). Adapun untuk unsur pelayanan terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,177 yang berada dalam kategori Baik (B).
- 7) Beragamnya data profil masyarakat / responden dengan jumlah total 4.690 (empat ribu sembilan ratus enam puluh) orang yang mengisi kuesioner SKM dianggap cukup untuk mewakili para penerima layanan. Hal ini selain dilihat dari jumlah total responden yang cukup banyak banyak, juga terlihat dari beragamnya latar belakang responden, baik itu dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, maupun pekerjaan.

- 8) IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2019 adalah 82,86 dengan kategori Baik
- 9) Dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2019.
- 10) Nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2019 mengalami penurunan dibanding tahun 2018 yaitu sebesar 0,71 poin dari 83,57 (2018) menjadi 82,86 (2019). Hal ini disebabkan oleh menurunnya nilai IKM pada beberapa Kabupaten meskipun terdapat pula Kabupaten/Kota yang mengalami peningkatan nilai IKM pada tahun 2019 dibandingkan tahun 2018. Meskipun demikian, dalam 5 (lima) tahun terakhir, nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar sejak tahun 2015 mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 dengan nilai 75,53 meningkat 2,05 poin menjadi 77,58 pada tahun 2016, setelah itu meningkat 2,5 poin menjadi 80,08 pada tahun 2017, kemudian meningkat 3,49 poin menjadi 83,57 pada tahun 2018, dan terjadi sedikit penurunan sebesar 0,71 poin sehingga nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2019 menjadi 82,86.
- 11) Nilai IKM tertinggi untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2019 berada pada Kota Pontianak dengan nilai IKM 87,86. Kota Pontianak juga menjadi Kabupaten/Kota se-Kalbar yang memiliki UPP terbanyak dalam hal pelaksanaan dan pelaporan SKM yaitu sebanyak 99 (Sembilan puluh Sembilan) UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, UPT, Kecamatan, dan Puskesmas. Nilai IKM tertinggi kedua untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2019 berada pada Kabupaten Landak dengan nilai IKM 86,70 dengan jumlah UPP yang melaksanakan SKM sebanyak 22 (dua puluh dua) UPP.
- 12) Nilai IKM Provinsi Kalbar Tahun 2019 yang merupakan nilai rata-rata IKM Pemprov Kalbar (83,47) dan nilai IKM Kabupaten/Kota (82,86) adalah 83,17. Nilai ini mengalami penurunan 0,23 poin dari tahun 2018, yang disebabkan oleh menurunnya nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar. Dalam 5 (lima) tahun terakhir, nilai IKM Provinsi mengalami peningkatan dari semula 74,93 pada tahun 2015 hingga pada tahun 2019 meningkat menjadi 83,17 dengan nilai tertinggi diraih pada tahun 2018 dengan nilai 83,40.

3.2. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Provinsi Kalimantan Barat, dapat disampaikan beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut :

- 1) Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan.
- 2) Menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dinilai rendah oleh responden, dengan upaya tindak lanjut jangka pendek dan menengah serta melakukan upaya-upaya percepatan pelayanan seluruh jenis layanan di unit kerja.
- 3) Terkait dengan hasil penilaian per unsur pelayanan dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :
 - a) Memberikan informasi terkait pengelolaan pengaduan secara lebih jelas dan lengkap;
 - b) Mempertahankan dan meningkatkan penanganan pengaduan yang baik;
 - c) identifikasi faktor apakah yang membuat kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah dibanding unsur lainnya, apakah dari prosedurnya atau petugasnya,
 - d) Mempertahankan dan meningkatkan pencantuman nominal biaya maupun pernyataan pelayanan gratis / tanpa biaya untuk pelayanan yang berbayar maupun pelayanan yang gratis (tanpa biaya);
 - e) penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan;
 - f) pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan mengenai pelayanan publik maupun terkait tugas pokok dan fungsi serta perkembangan teknologi informasi kepada petugas pelayanan;
 - g) pemberian insentif khusus untuk petugas pelayanan;
 - h) pemberian reward / apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik;
 - i) pemberian punishment / hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk;
 - j) melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang;
 - k) Melakukan pembahasan tentang penyederhanaan persyaratan pelayanan;
 - l) Memberikan kemudahan untuk mengakses pelayanan;
 - m) Meningkatkan tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas, misalnya dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa, dll.
 - n) Melakukan pembahasan tentang penyederhaan proses dan prosedur pelayanan termasuk penyederhaan alur SOP;
 - o) tidak berbelit-belit dalam pelayanan;
 - p) mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - q) memaksimalkan penggunaan sarana prasaranan yang ada;

- r) mengadakan sarana prasarana yang belum tersedia atau belum memadai;
 - s) meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik misalnya perbaikan/renovasi gedung atau pembangunan ruang khusus pelayanan;
 - t) Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu/ruang pelayanan seperti penyediaan pendingin udara, sofa / kursi empuk, bahan baca, internet gratis, air minum / permen, televisi, ruang laktasi, tempat bermain anak, tempat sholat, tempat parkir, dll;
 - u) Memperhatikan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti prioritas layanan, ram, jalur landa, tambatan, kursi roda, toilet khusus, parkir khusus, dll;
 - v) pembangunan mal pelayanan publik;
- 4) Melakukan bimbingan, monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan kepada seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT di Lingkungan Pemprov Kalbar maupun kepada seluruh Bagian Organisasi beserta beberapa Perangkat Daerah Kabupaten/Kota se-Kalbar terkait pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM pada triwulan ke-2 s.d. triwulan ke-4 setiap tahunnya untuk meningkatkan jumlah UPP yang menyampaikan laporan SKM maupun meningkatkan kualitas dari laporan SKM tersebut.. Hal ini juga untuk melihat bagaimana tindak lanjut yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/Biro/UPT terhadap hasil SKM setiap tahunnya.
 - 5) Melaksanakan Bimbingan Teknis Pelaksanaan SKM dan Penyusunan Laporan SKM pada triwulan ke-3 setiap tahunnya untuk meningkatkan jumlah UPP yang menyampaikan laporan SKM maupun meningkatkan kualitas dari laporan SKM tersebut.
 - 6) Meminta Kabupaten/Kota se-Kalbar agar seluruh UPP nya dapat melaksanakan dan menyampaikan laporan SKM.
 - 7) Menyurati seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT di Lingkungan Pemprov Kalbar maupun kepada seluruh Kabupaten/Kota se-Kalbar terkait pelaksanaan SKM dan penyampaian laporan SKM.
 - 8) Untuk penyusunan Laporan SKM Provinsi Kalbar kedepannya dapat diubah waktu pelaksanaannya menjadi dilaksanakan mulai triwulan ke-3 dan diharapkan dapat diselesaikan pada triwulan ke-4 tahun berjalan yang sama anantara tahun pelaksanaan SKM dengan tahun penyusunan laporannya.





Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalbar

Kantor Gubernur Kalbar
Gedung B Lantai 2
Jalan Jend. Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 ext. 236
Pontianak, Kalimantan Barat – Indonesia

e-mail : tatalaksana.org@gmail.com

<http://biroorganisasi.kalbarprov.go.id>

<http://organisasi.kalbarprov.go.id>

<http://kalbarprov.go.id>

ig : @organisasi_kalbar

fb : Biro Organisasi Prov. Kalbar