

SKM KALBAR 2022



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

*Provinsi
Kalimantan Barat
Tahun 2022*

Pemerintah Provinsi
Kalimantan Barat



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2022**

Periode Survei : Januari s.d. Desember 2022

NILAI IKM :

86,22

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

PELAYANAN PUBLIK PEMPROV KALBAR

RESPONDEN

JUMLAH : 14.877 Orang

JENIS KELAMIN : L = 5.175 Orang; P = 4.072 Orang; N.A. = 5.630 Orang

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 307 orang	SD / MI : 331 orang	PNS : 2.005 orang
19 – 25 th : 2.494 orang	SMP / MTs : 501 orang	TNI / POLRI : 125 orang
26 – 35 th : 2.554 orang	SMA/K/ MA : 2.909 orang	Peg. Swasta : 2.206 orang
36 – 45 th : 2.239 orang	D-1/ D-3 : 1.847 orang	Wiraswasta/Usahawan: 1.324 orang
46 – 55 th : 1.036 orang	D-4 / S-1 : 3.022 orang	Pelajar/Mahasiswa : 1.209 orang
≥ 56 th : 294 orang	≥ S-2 : 401 orang	Lainnya : 2.048 orang
N.A. : 5.953 orang	N.A. : 5.866 orang	N.A. : 5.960 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
PELAYANAN PUBLIK AGAR KAMI TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

Ringkasan Eksekutif (Executive Summary)

Sebagai upaya 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, sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima.

Laporan SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 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 2022, sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) Perangkat Daerah (100 %), 9 (sembilan) Biro (100 %), dan 24 (dua puluh empat) UPT (61,54 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan SKM, sehingga total UPP Pemprov Kalbar yang melaksanakan dan melaporkan SKM pada tahun 2022 adalah sebanyak 70 UPP. Dari jumlah tersebut, sebanyak 18 (delapan belas) UPP meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik), dengan nilai tertinggi yaitu pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (98,65), UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat (96,90), serta Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (96,45). Adapun 52 (lima puluh dua) UPP lainnya berada pada kategori B (Baik)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2022 yang merupakan hasil dari pelaksanaan SKM Tahun 2022 adalah 86,22 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 1,21 poin dari tahun 2021 yaitu 85,01. Untuk unsur terendah yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan (3,32), dan unsur tertinggi adalah Biaya/Tarif (3,70). Dari kesembilan unsur penilaian pelayanan SKM tersebut, 2 (dua) unsur berada pada kategori Sangat Baik, dan 7 (tujuh) unsur berada pada kategori Baik.

Responden yang mengisi SKM Pemprov Kalbar selama tahun 2022 adalah berjumlah 14.877 orang. Terdapat 29 (dua puluh sembilan) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) yang melaksanakan SKM dengan responden sebanyak 100 (seratus) orang atau lebih, dengan responden terbanyak terdapat pada UPP yaitu : UPT PPD Pontianak Wilayah 1 (5.066 orang), RSUD dr. Soedarso (1.223 orang), serta Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (857 orang).

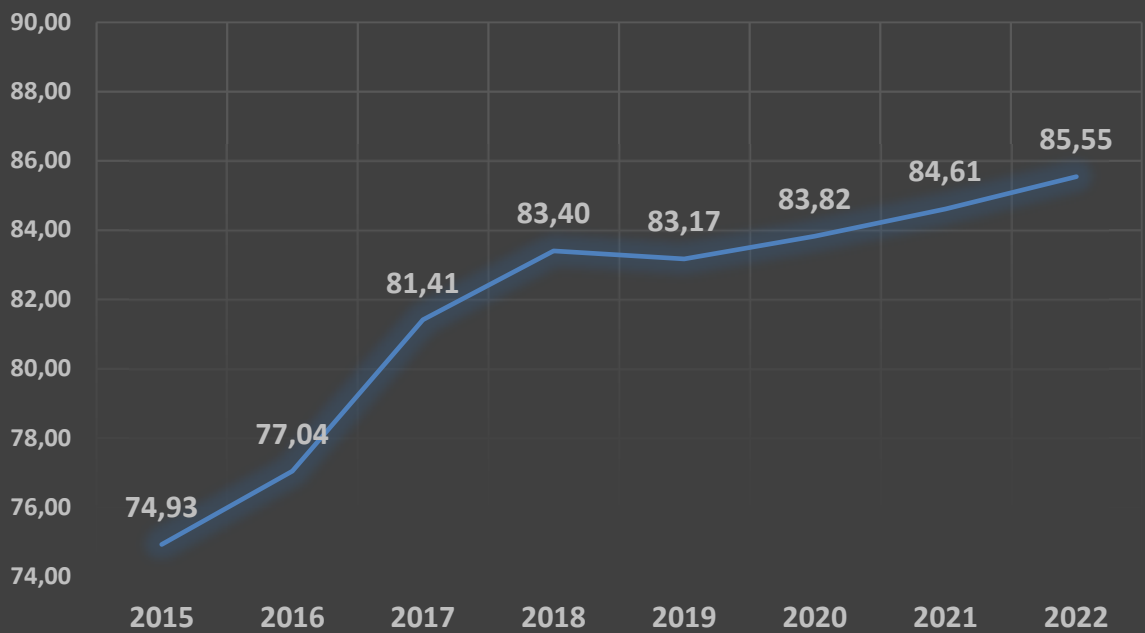
Untuk lingkup Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat, 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2022. IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2022 adalah 84,88 dengan kategori Baik. Nilai ini meningkat 0,68 poin dari tahun 2021. Untuk nilai IKM tertinggi yaitu Kabupaten Landak (88,76) dan Kota Pontianak (88,69). Untuk jumlah responden terbanyak yaitu Kabupaten Ketapang (21.538 orang). Kabupaten Ketapang juga menjadi Kabupaten/Kota dengan UPP terbanyak melaksanakan SKM yaitu 82 UPP. Rata-rata unsur terendah dari 14 Kabupaten/Kota se-Kalbar adalah unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, dan untuk rata-rata unsur yang tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif.

Dari hasil SKM Pemprov Kalbar dan Kabupaten/Kota se-Kalbar tersebut, maka untuk IKM Provinsi Kalbar tahun 2022 adalah 85,55 dengan kategori B (Baik). Nilai tersebut merupakan nilai rata-rata dari IKM Pemprov Kalbar (86,22) dan IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar (84,88). Nilai IKM Provinsi Kalbar ini meningkat 0,94 poin dari tahun sebelumnya 2021.

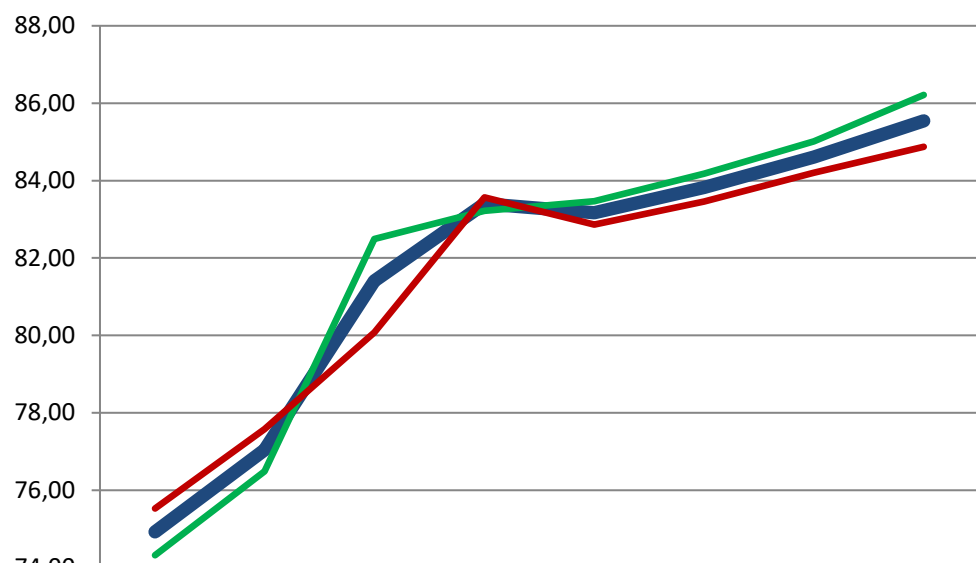
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

No.	Pemerintah Daerah	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)						Mutu Pelayanan	+ / - dari tahun lalu	Keterangan
		2017	2018	2019	2020	2021	2022			
	Pemerintah Provinsi Kalbar	82,49	83,22	83,47	84,18	85,01	86,22	B (Baik)	1,21	Total Jumlah Responden : 14.877 orang UPP yang melaksanakan : 37 PD (100 %) 9 Biro (100 %) 24 UPT (61,54%) Nilai A : 18 UPP
	Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar	80,08	83,57	82,86	83,46	84,20	84,88	B (Baik)	0,68	Jumlah UPP Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 594 UPP Jumlah Total Responden Kab/Kota : 69.982 orang
1	Kabupaten Bengkayang	76,95	79,03	81,20	81,98	83,38	83,41	B	0,03	
2	Kabupaten Kapuas Hulu	NA	81,32	79,44	80,30	81,46	82,96	B	1,50	
3	Kabupaten Kayong Utara	79,27	82,87	82,20	83,40	83,02	85,60	B	2,58	
4	Kabupaten Ketapang	80,95	85,89	80,08	80,14	83,79	85,25	B	1,46	
5	Kabupaten Kubu Raya	80,37	82,37	83,48	84,14	84,05	84,80	B	0,75	
6	Kabupaten Landak	72,16	86,55	86,70	87,24	88,51	88,76	A	0,25	
7	Kabupaten Melawi	NA	NA	80,49	78,53	81,23	82,76	B	1,53	
8	Kabupaten Mempawah	77,16	80,40	82,45	82,22	83,49	81,33	B	1,27	
9	Kabupaten Sambas	82,69	82,79	82,54	83,86	83,50	83,79	B	-2,16	
10	Kabupaten Sanggau	81,91	82,63	83,91	84,96	86,42	87,58	B	1,16	
11	Kabupaten Sekadau	78,91	81,85	82,50	82,49	82,41	85,75	B	3,34	
12	Kabupaten Sintang	86,26	90,55	84,52	86,86	83,92	82,57	B	1,35	
13	Kota Pontianak	82,81	87,55	87,86	88,53	88,61	88,69	A	0,08	
14	Kota Singkawang	81,54	82,57	82,63	83,74	84,94	85,04	B	0,1	
	PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Pemkab/Pemkot se-Kalbar)	81,41	83,40	83,17	83,82	84,61	85,55	B (Baik)	0,94	

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

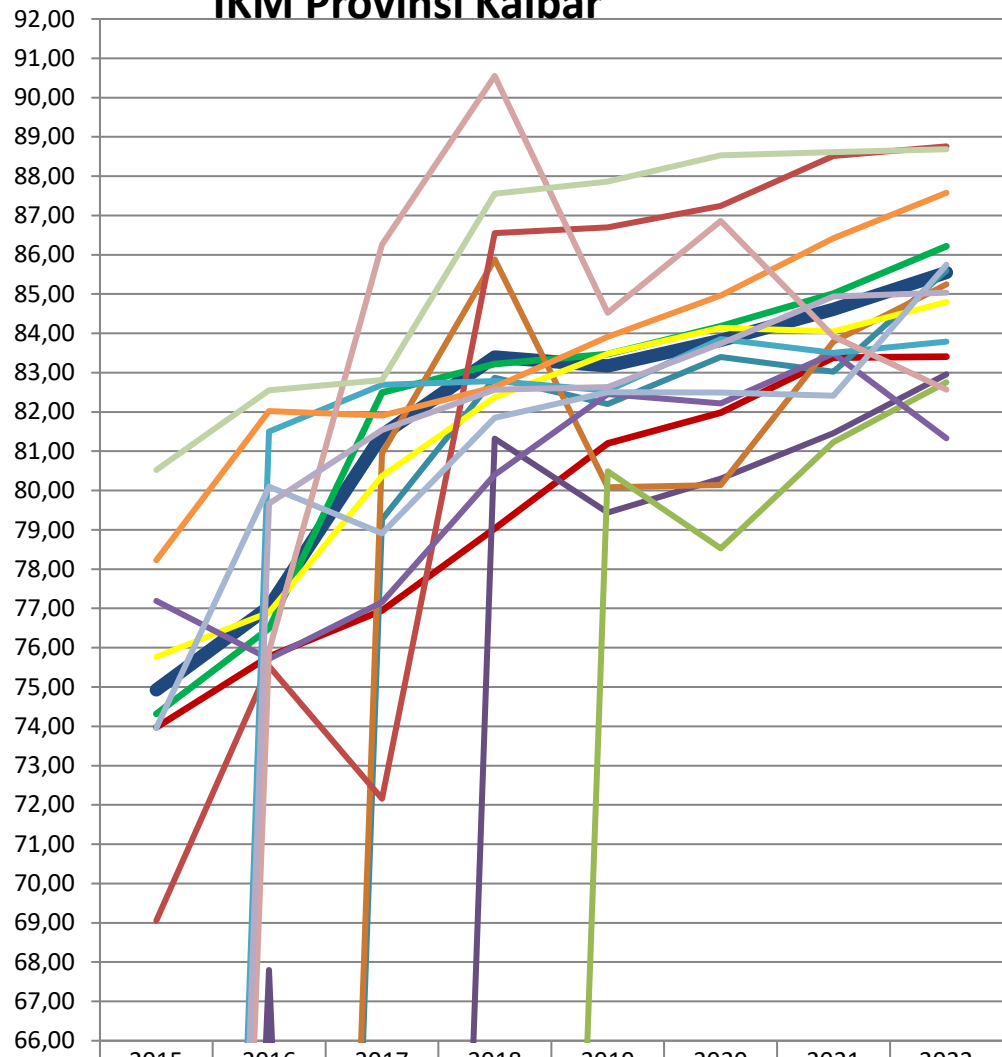


IKM Provinsi Kalbar



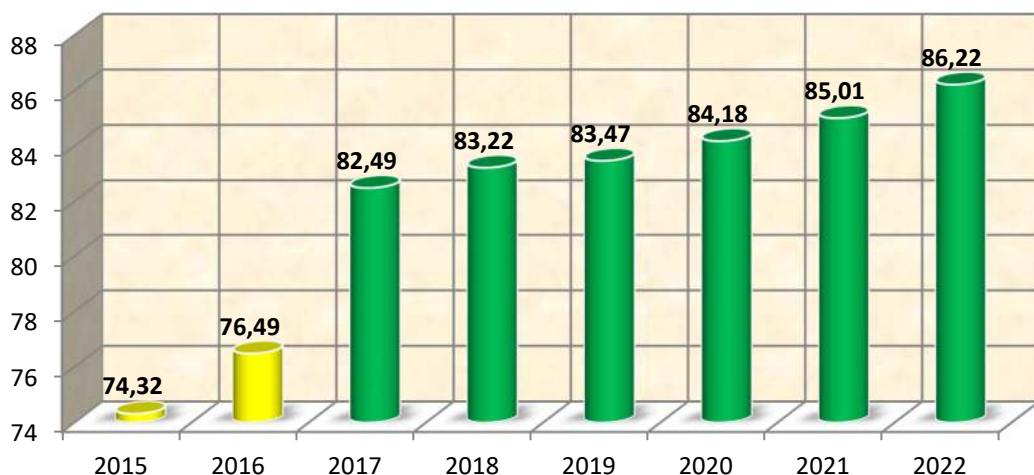
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Provinsi Kalbar	74,93	77,04	81,41	83,40	83,17	83,82	84,61	85,55
Pemprov Kalbar	74,32	76,49	82,49	83,22	83,47	84,18	85,01	86,22
Kabupaten/Kota	75,53	77,58	80,08	83,57	82,86	83,46	84,20	84,88

IKM Provinsi Kalbar

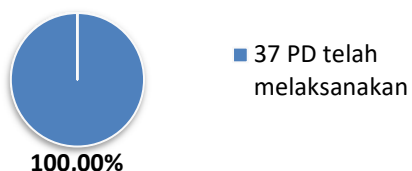


	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Provinsi Kalbar	74,93	77,04	81,41	83,40	83,17	83,82	84,61	85,55
Pemprov Kalbar	74,32	76,49	82,49	83,22	83,47	84,18	85,01	86,22
Bengkayang	73,98	75,77	76,95	79,03	81,20	81,98	83,38	83,41
Kapuas Hulu		67,80		81,32	79,44	80,30	81,46	82,96
Kayong Utara			79,27	82,87	82,20	83,40	83,02	85,60
Ketapang			80,95	85,89	80,08	80,14	83,79	85,25
Kubu Raya	75,77	76,90	80,37	82,37	83,48	84,14	84,05	84,80
Landak	69,06	75,53	72,16	86,55	86,70	87,24	88,51	88,76
Melawi					80,49	78,53	81,23	82,76
Mempawah	77,19	75,72	77,16	80,40	82,45	82,22	83,49	81,33
Sambas		81,50	82,69	82,79	82,54	83,86	83,50	83,79
Sanggau	78,23	82,02	81,91	82,63	83,91	84,96	86,42	87,58
Sekadau	73,96	80,10	78,91	81,85	82,50	82,49	82,41	85,75
Sintang		75,92	86,26	90,55	84,52	86,86	83,92	82,57
Pontianak	80,53	82,55	82,81	87,55	87,86	88,53	88,61	88,69
Singkawang		79,67	81,54	82,57	82,63	83,74	84,94	85,04

IKM Pemprov Kalbar



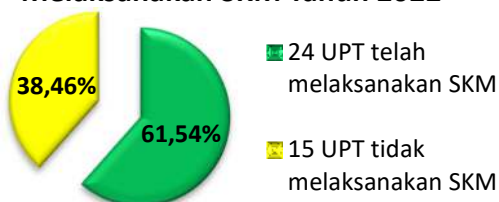
Jumlah Perangkat Daerah yang Melaksanakan SKM Tahun 2022



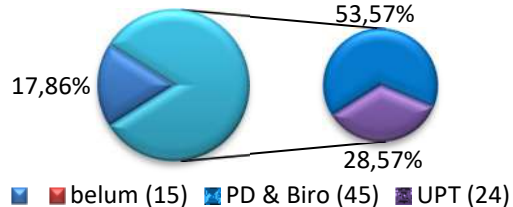
Jumlah Biro yang Melaksanakan SKM Tahun 2022



Jumlah UPT Pemprov Kalbar yang Melaksanakan SKM Tahun 2022



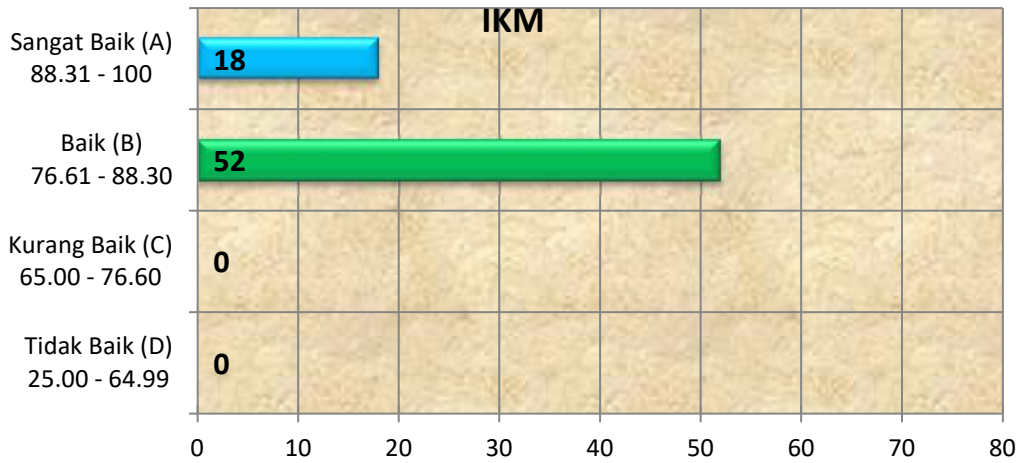
Jumlah PD/Biro/UPT yang melaksanakan SKM Tahun 2022



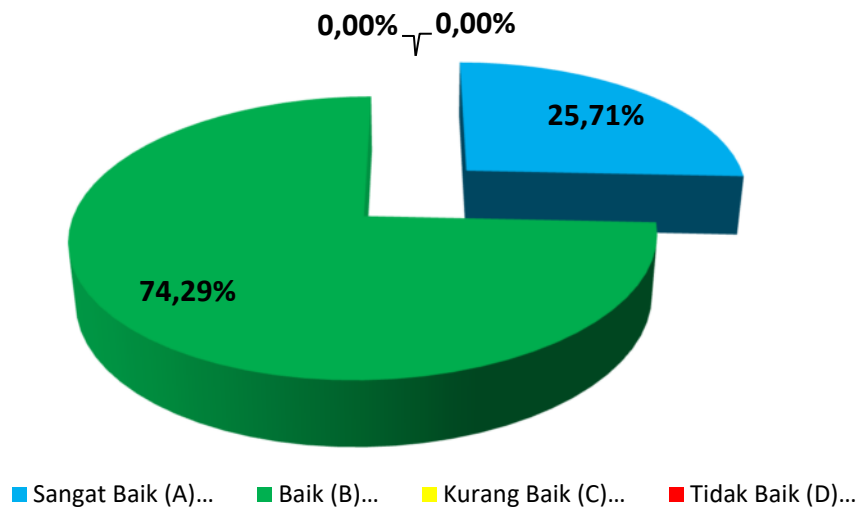
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemprov Kalbar

UPP	Menyampaikan Laporan SKM	Tidak Menyampaikan Laporan SKM	Jumlah
Perangkat Daerah	37	0	37
Biro	9	0	9
UPT	24	15	39
Total	70	15	85

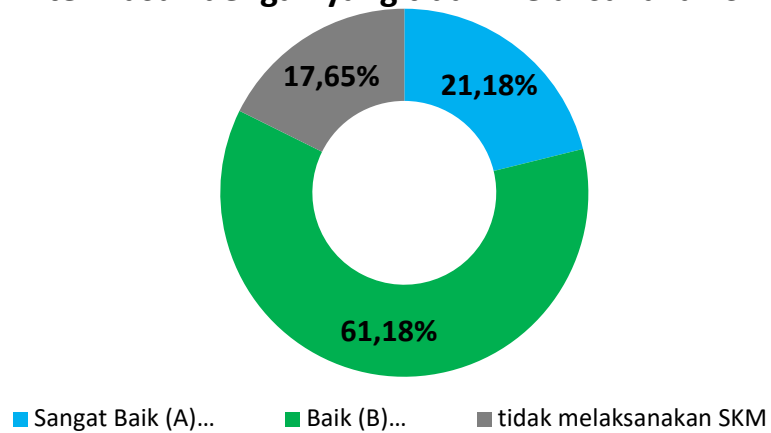
Jumlah PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar Berdasarkan IKM



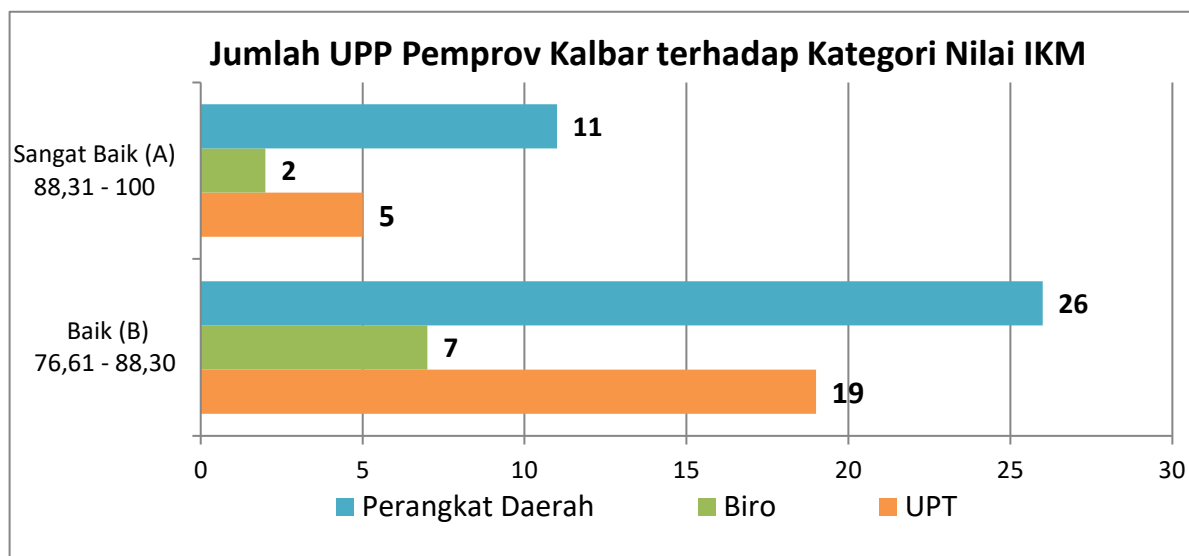
Persentase IKM PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar



Persentase IKM UPP (PD/Biro/UPT) Pemprov Kalbar *termasuk dengan yang tidak melaksanakan SKM



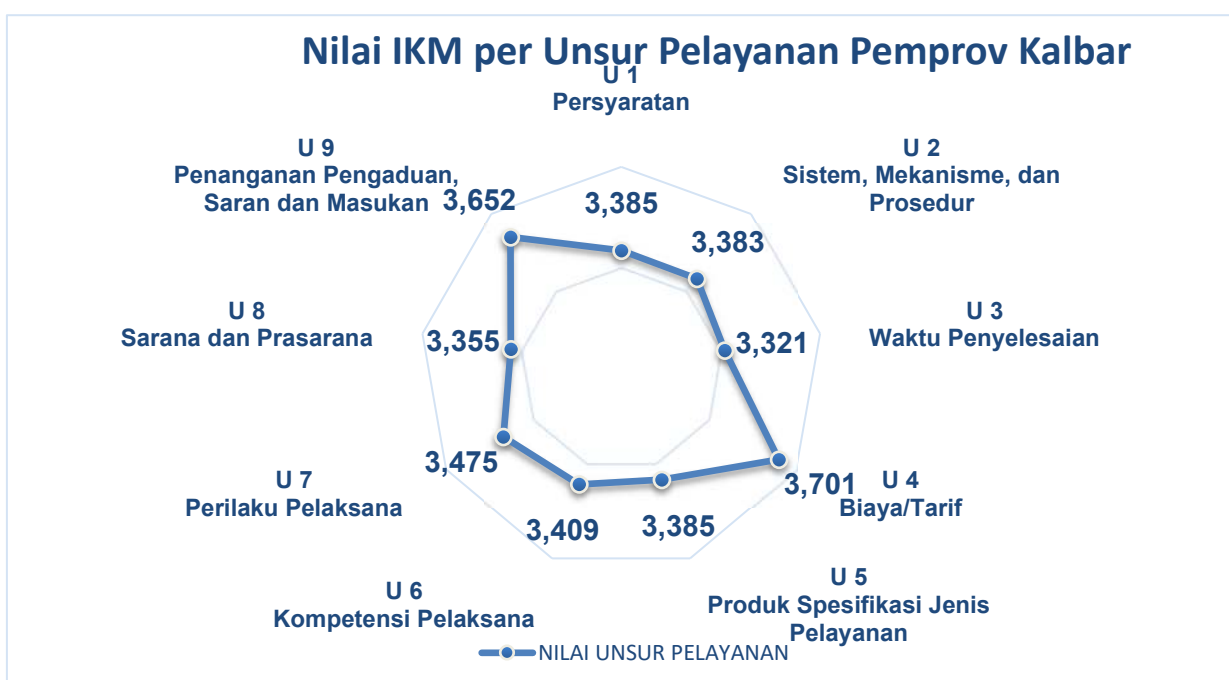
Rekapitulasi IKM UPP Pemprov Kalbar				
Nilai IKM	Perangkat Daerah	Biro	UPT	Jumlah
Sangat Baik (A) 88,31 – 100	11	2	5	18
Baik (B) 76,61 – 88,30	26	7	19	52
Total	37	9	24	70



UPP dengan hasil SKM pada Kategori A / Sangat Baik (88,31 – 100)		
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Nilai IKM
1	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	98,65
2	UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	96,90
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	96,45
4	Dinas Perkebunan dan Peternakan	94,16
5	Dinas Sosial	92,27
6	UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	91,79
7	Dinas Ketahanan Pangan	91,09
8	Biro Pengadaan Barang/Jasa	91,08
9	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	90,96
10	Dinas Perindustrian, Perdagangan, ESDM	90,79
11	Dinas Komunikasi dan Informatika	90,44
12	Biro Hukum	90,18
13	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, KMV, dan Klinik Hewan	89,86
14	Dinas Kesehatan	89,78
15	UPT Pelabuhan Perikanan	89,73
16	Dinas Kelautan dan Perikanan	89,26
17	DPMPSTP	88,81
18	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	88,63

Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah

No. Urut	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata – Rata	Kategori
1	U4	Biaya/Tarif	3,701	Sangat Baik (A)
2	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,652	Sangat Baik (A)
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,475	Baik (B)
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3,409	Baik (B)
5	U1	Persyaratan	3,385	Baik (B)
6	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,385	Baik (B)
7	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,383	Baik (B)
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,355	Baik (B)
9	U3	Waktu Penyelesaian	3,321	Baik (B)



Perbandingan Nilai Per Unsur Pelayanan 2 Tahun Terakhir

Unsur	Unsur Pelayanan	2021			2022			+/- dari sebelumnya
		nilai	kategori	urutan	nilai	kategori	urutan	
U1	Persyaratan	3,35	B	6	3,39	B	5	0,04
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,34	B	8	3,38	B	7	0,04
U3	Waktu Penyelesaian	3,29	B	9	3,32	B	9	0,03
U4	Biaya/Tarif	3,58	A	2	3,70	A	1	0,12
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,35	B	7	3,39	B	6	0,04
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B	4	3,41	B	4	-0,01
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	B	3	3,48	B	3	0,06
U8	Sarana dan Prasarana	3,36	B	5	3,36	B	8	0
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	A	1	3,65	A	2	0,03

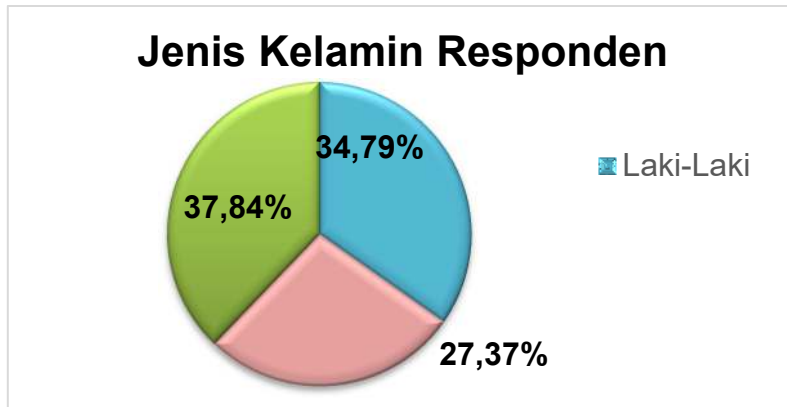
Profil Data Responden SKM Pemprov Kalbar

Jumlah Total Responden : 14.877 orang

Rata-Rata Responden : 213 orang per UPP

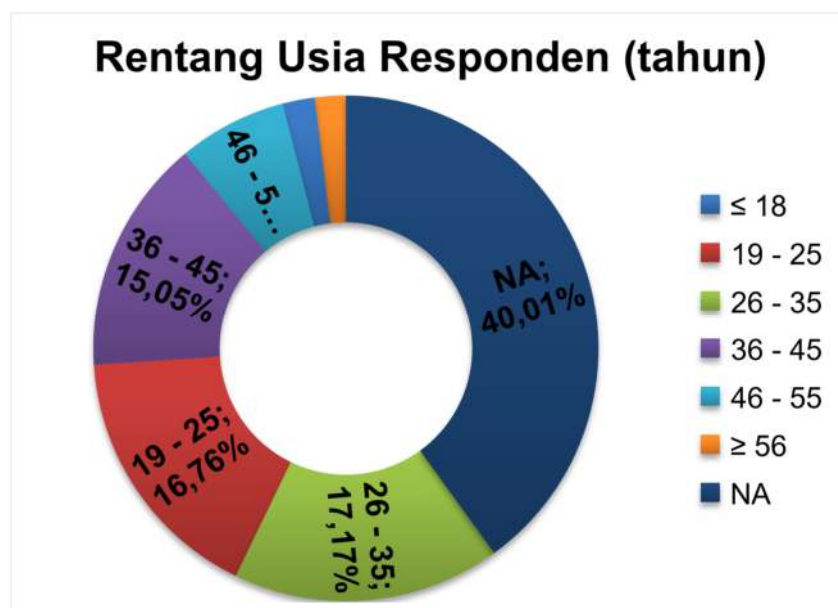
UPP Pemprov Kalbar dengan Jumlah Responden Terbanyak (100 orang atau Lebih)			
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Jumlah Responden (orang)	% Kontribusi Responden
1	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	5.066	34,05 %
2	RSUD dr. Soedarso	1.223	8,22 %
3	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	857	5,76 %
4	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	644	4,33 %
5	Dinas Kesehatan	581	3,91 %
6	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	420	2,82 %
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	370	2,49 %
8	UPT Laboratorium Kesehatan	300	2,02 %
9	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	290	1,95 %
10	Badan Kepegawaian Daerah	255	1,71 %
11	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	228	1,53 %
12	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	216	1,45 %
13	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	191	1,28 %
14	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	191	1,28 %
15	UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	172	1,16 %
16	UPT KPH Wilayah Sintang Utara	154	1,04 %
17	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	151	1,01 %
18	UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	150	1,01 %
19	Badan Penelitian dan Pengembangan	150	1,01 %
20	Dinas Perkebunan dan Peternakan	146	0,98 %
21	UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	142	0,95 %
22	UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	127	0,85 %
23	Biro Pengadaan Barang/Jasa	125	0,84 %
24	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	120	0,81 %
25	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	120	0,81 %
26	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	116	0,78 %
27	Biro Administrasi Pimpinan	105	0,71 %
28	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	100	0,67 %
29	Badan Penghubung	100	0,67 %

Jenis Kelamin Responden						
Laki – Laki		Perempuan		NA (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)		Jumlah (orang)
Jumlah (orang)	Persentase	Jumlah (orang)	Persentase	Jumlah (orang)	Persentase	
5.175	34,79 %	4.072	27,37 %	5.630	37,84 %	14.877



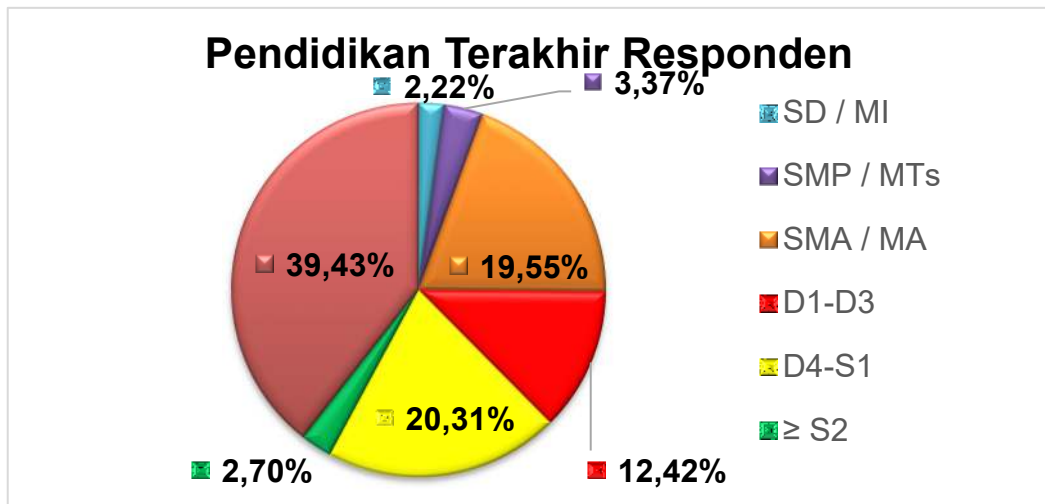
Rentang Usia Responden (tahun)							
	≤ 18	19 – 25	26 – 35	36 – 45	46 – 55	≥ 56	NA*
Jumlah (orang)	307	2.494	2.554	2.239	1.036	294	5.953
%	2,06 %	16,76 %	17,17 %	15,05 %	6,96 %	1,98 %	40,01 %

*) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)



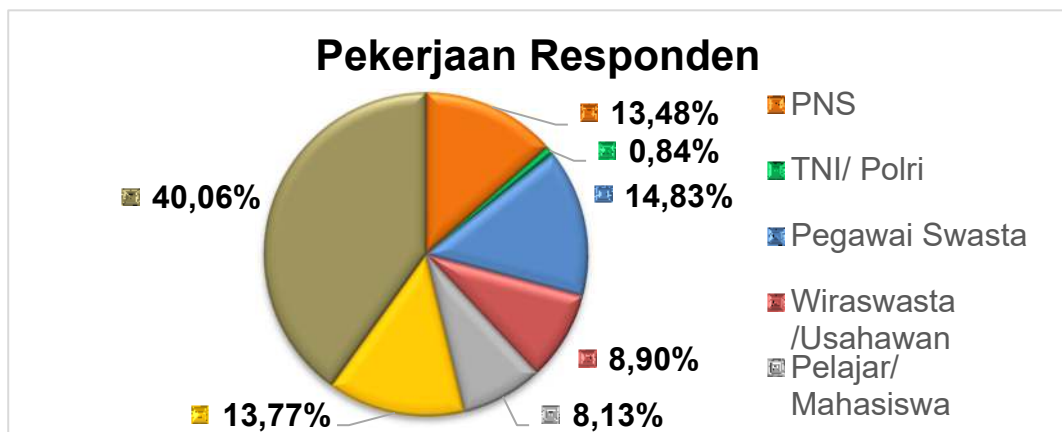
Latar Belakang Pendidikan Responden							
	SD/MI	SMP/MTs	SMA/K/MA	D-1/D-3	D-4/S-1	≥ S-2	NA*
Jumlah (orang)	331	501	2.909	1.847	3.022	401	5.866
%	2,22 %	3,37 %	19,55 %	12,42 %	20,31 %	2,70 %	39,43 %

*) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)



Latar Belakang Pekerjaan Responden							
	PNS	TNI / POLRI	Pegawai Swasta	Wirausaha/ Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	NA*
Jumlah (orang)	2.005	125	2.206	1.324	1.209	2.048	5.960
%	13,48%	0,84%	14,83%	8,09%	8,13%	13,77%	40,06%

*) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)



No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res-ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur			
1	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	85,92	B Baik			Terendah : Tertinggi :			
	1. Biro Pemerintahan	88,02	B Baik	3,24	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif) U9 (penanganan pengaduan)	√	√	25
	2. Biro Hukum	90,18	A Sangat Baik	3,53	4,00	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	90
	3. Biro Kesejahteraan Rakyat	85,75	B Baik	3,13	3,76	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	75
	4. Biro Perekonomian	84,87	B Baik	3,04	3,96	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	24
	5. Biro Administrasi Pembangunan	81,77	B Baik	3,00	4,00	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	81
	6. Biro Pengadaan Barang/Jasa	91,08	A Sangat Baik	3,55	3,94	Terendah : U6 (Kompetensi pelaksana) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	125
	7. Biro Organisasi	87,86	B Baik	3,12	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	25
	8. Biro Umum	77,12	B Baik	3,30	4,00	Terendah : U6 (Kompetensi pelaksana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif) U9 (penanganan pengaduan)	√	√	20
	9. Biro Administrasi Pimpinan	86,60	B Baik	3,12	4,00	Terendah : U1 (persyaratan) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	105
2	Sekretariat DPRD	83,43	B Baik	2,78	3,86	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	67
3	Inspektorat Provinsi	81,78	B Baik	3,12	3,71	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) U8 (sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	17

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res-ponden		
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur	
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	97,12	A	3,77	4,00	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	120
			Sangat Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Museum	-		-	-	Terendah :		-	-	-
						Tertinggi :				
5	Dinas Kesehatan	89,78	A	3,39	3,95	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	581
			Sangat Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			
	1. UPT Laboratorium Kesehatan	86,97	B	3,13	3,94	Terendah :	U4 (Biaya/tarif)	√	√	300
			Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			
	2. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	96,90	A	3,81	3,94	Terendah :	U4 (Biaya/tarif)	√	√	150
			Sangat Baik			Tertinggi :	U8 (sarana prasarana)			
	3. UPT Pelatihan Kesehatan	-	-	-	-	Terendah :	-	-	-	-
			-			Tertinggi :	-			
	4. UPT Klinik Utama Sungai Bangkong	-		-	-	Terendah :		-	-	-
						Tertinggi :				
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	85,45	B	3,18	3,89	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	370
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
7	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	81,99	B	3,02	3,88	Terendah :	U2 (sistem mekanisme & prosedur)	√	√	290
			Baik			Tertinggi :	U4 (biaya/tarif)			
8	Dinas Sosial	92,27	A	3,53	3,77	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	60
			Sangat Baik			Tertinggi :	U4 (biaya/tarif) U8 (sarana prasarana)			
	1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma	-		-	-	Terendah :		-	-	-
						Tertinggi :				
	2. UPT Panti Sosial Anak	-	-	-	-	Terendah :	-	-	-	-
			-			Tertinggi :	-			
9	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	85,09	B	3,15	4,00	Terendah :	U6 (kompetensi pelaksana) U8 (sarana prasarana)	√	√	857
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res-ponden	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur
	1. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja	-		-	-	Terendah : Tertinggi :	-	-	-
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	87,13	B	3,28	4,00	Terendah : U2 (sistem mekanisme & prosedur)	√	√	25
			Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif)			
	1. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	91,79	A	3,43	3,92	Terendah : U8 (Sarana prasarana)	√	√	51
			Sangat Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
11	Dinas Ketahanan Pangan	91,09	A	3,47	3,87	Terendah : U8 (Sarana prasarana)	√	√	80
			Sangat Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	87,51	B	3,32	3,85	Terendah : U3 (waktu penyelesaian)	√	√	52
			Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif)			
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	83,83	B	3,11	3,58	Terendah : U8 (Sarana prasarana)	√	√	100
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
14	Dinas Perhubungan	87,22	B	3,32	3,60	Terendah : U1 (persyaratan) U5 (produk jenis layanan)	√	√	25
			Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif) U7 (perilaku pelaksana)			
15	Dinas Komunikasi dan Informatika	90,44	A	3,29	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana)	√	√	48
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif)			
16	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	98,65	A	3,91	3,99	Terendah : U7 (perilaku pelaksana)	√	√	116
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif) U9 (Penanganan pengaduan)			
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	88,81	A	3,34	3,98	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	98
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif)			
18	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	84,51	B	2,67	3,83	Terendah : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	30
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	86,75	B	3,10	3,80	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	30
			Baik			Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)			

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res-ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur			
20	Dinas Kelautan dan Perikanan	89,26	A	3,31	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana)	√	√	68
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Pelabuhan Perikanan	89,73	A	3,43	3,92	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	75
			Sangat Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
	2. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut	85,59	B	2,76	3,84	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	25
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
21	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	90,96	A	3,17	4,00	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	420
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	81,72	B	3,07	3,70	Terendah : U3 (waktu penyelesaian)	√	√	127
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	2. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	82,72	B	3,14	3,62	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	142
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
22	Dinas Perkebunan dan Peternakan	94,16	A	3,66	4,00	Terendah : U7 (perilaku pelaksana)	√	√	146
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	85,50	B	3,73	3,97	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	70
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
	2. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	89,86	A	3,00	3,94	Terendah : U4 (biaya/tarif)	√	√	216
			Sangat Baik			Tertinggi : U9 (penanganan pengaduan)			
23	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	83,31	B	3,10	3,93	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana)	√	√	120
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT KPH Wilayah Mempawah	88,06	B	3,22	4,00	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana)	√	√	42
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	2. UPT KPH Wilayah Landak	82,38	B	2,94	3,90	Terendah : U2 (sistem , mekanisme, prosedur)	√	√	16
			Baik			Tertinggi : U9 (penanganan pengaduan)			
	3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan	83,74	B	2,90	3,90	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	10
			Baik			Tertinggi : U9 (penanganan pengaduan)			

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res-ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur			
4.	UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
5.	UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
6.	UPT KPH Wilayah Kayong	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
7.	UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	85,01	B Baik	3,18	3,84	Terendah : U3 (waktu pelayanan) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	172
8.	UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	85,19	B Baik	3,05	3,65	Terendah : U8 (sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	40
9.	UPT KPH Wilayah Kubu Raya	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
10.	UPT KPH Wilayah Melawi	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
11.	UPT KPH Wilayah Sambas	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
12.	UPT KPH Wilayah Sanggau Barat	-	-	-	-	Terendah : Tertinggi :	-	-	-
13.	UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	85,84	B Baik	3,29	3,82	Terendah : U1 (persyaratan) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	92
14.	UPT KPH Wilayah Sekadau	-	-	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
15.	UPT KPH Wilayah Bengkayang	81,03	B Baik	2,82	3,91	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	45
16.	UPT KPH Wilayah Sintang Utara	82,30	B Baik	3,04	4,00	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	154
17.	UPT KPH Wilayah Sintang Timur	82,09	B Baik	2,80	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	15
24	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	90,79	A Sangat Baik	3,50	4,00	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	191

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res-ponden	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur
	1. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	86,03	B Baik	3,17	3,92	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian), U4 Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)	√	√	12
25	Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	82,03	B Baik	2,96	3,67	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	75
26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	85,76	B Baik	3,00	3,79	Terendah : U1, U2, U5, U6, U7, U8, U9 Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	90
27	Badan Keuangan dan Aset Daerah	87,69	B Baik	3,36	3,67	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian) U4 (Biaya/tarif) Tertinggi : U7 (perilaku pelaksana)	√	√	45
28	Badan Pendapatan Daerah	85,19	B Baik	3,25	3,60	Terendah : U2 (sistem, mekanisme, prosedur) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	40
	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	88,63	A Sangat Baik	3,49	3,57	Terendah : U7 (perilaku pelaksana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif) U5 (produk jenis layanan)	√	√	5.066
	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	82,25	B Baik	3,12	3,96	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	75
	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	80,09	B Baik	2,90	3,57	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	50
	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	-		-	-	Terendah : Tertinggi :	-	-	-
	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	82,20	B Baik	3,22	3,42	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	50
	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	82,20	B Baik	3,20	3,42	Terendah : U4 (Biaya/tarif) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	50
	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	85,23	B Baik	3,06	3,78	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	75

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Respon-	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur
29	Badan Kepegawaian Daerah	84,53	B Baik	3,27	3,59	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	255
30	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	86,99	B Baik	3,30	3,88	Terendah : U1 (persyaratan) U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	228
31	Badan Penelitian dan Pengembangan	88,20	B Baik	3,28	3,91	Terendah : U5 (produk jenis layanan) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	150
32	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	84,42	B Baik	3,15	3,66	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	84
33	Badan Penghubung	80,97	B Baik	3,14	3,44	Terendah : U2 (sistem, mekanisme, prosedur) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	100
34	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	78,75	B Baik	3,47	3,79	Terendah : U2 (sistem, mekanisme, prosedur) Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)	√	√	191
35	Badan Kesatuan Bangsa dan Poltik	86,99	B Baik	3,12	3,80	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	151
36	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso	81,68	B Baik	2,92	3,72	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	1.223
37	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	85,23	B Baik	3,32	3,72	Terendah : U5 (produk jenis layanan) Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)	√	√	644
IKM PEMPROV KALBAR TAHUN 2022		86,22	B (Baik)			Terendah : U3 : 25 kali U8 : 19 kali; U4 : 17 kali Tertinggi : U4 : 34 kali U9 : 32 kali			Jumlah total responden: 14.877 orang

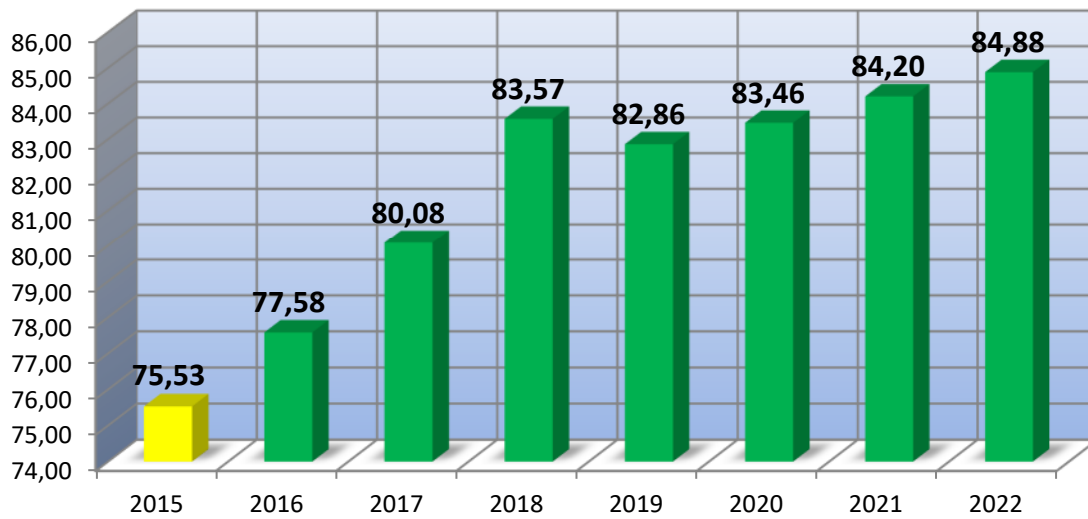
Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

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

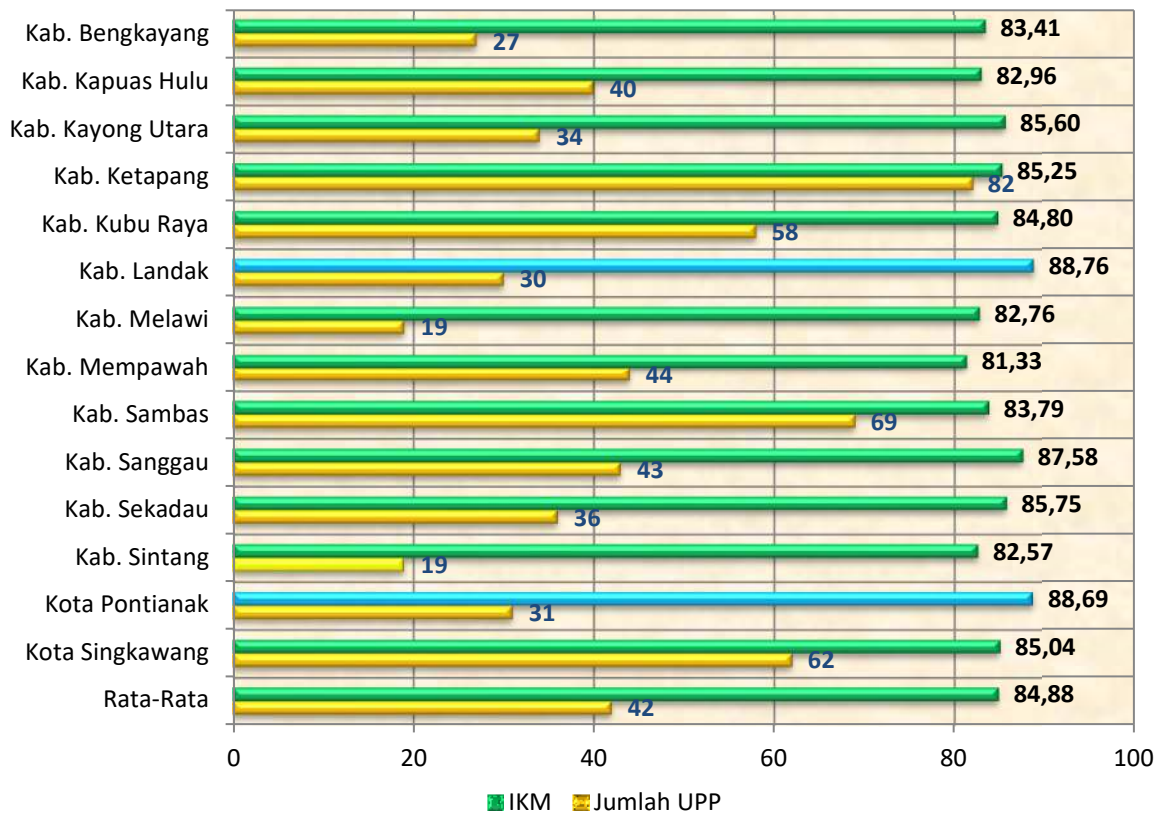
Adapun unsur pelayanan yang dijadikan unsur penilaian terdiri dari 9 (Sembilan) unsur sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar



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



Rekapitulasi Nilai IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2022

No	Kabupaten / Kota	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Unsur terendah	Unsur tertinggi	Jumlah UPP yang melaksanakan SKM	Jumlah Responden (orang)
1	Bengkayang	83,41	B Baik	U8 : 3,14	U4 : 3,79	27	811
2	Kapuas Hulu	82,96	B Baik	U8 : 3,15	U9 : 3,42	40	6.142
3	Kayong Utara	85,60	B Baik	U3 : NA	NA	34	3.452
4	Ketapang	85,25	B Baik	U8 : 3,38	U9: 3,76	82	21.538
5	Kubu Raya	84,80	B Baik	U3 : 3,25	U4 : 3,68	58	NA
6	Landak	88,76	A Sangat Baik	U8 : 3,80	U4 : 4,00	30	2.019
7	Melawi	82,76	B Baik	U2: 3,04	U5 : 3,99	19	1.022
8	Mempawah	81,33	B Baik	U3 : 3,23	U4 : 3,46	44	6.738
9	Sambas	83,79	B Baik	U3 : 3,24	U4 : 3,56	69	6.150
10	Sanggau	87,58	B Baik	U3 : 3,38	U4: 3,83	43	3.149
11	Sekadau	85,75	B Baik	U8 : NA	U4 : NA	36	1.497
12	Sintang	82,57	B Baik	U8 : 3,00	U4 : 3,70	19	2.054
13	Pontianak	88,69	A Sangat Baik	NA	NA	31	9.274
14	Singkawang	85,04	B Baik	U3 : 3,27	U4 : 3,84	62	6.136
RATA-RATA		84,88	B Baik	U3	U4	42 UPP	5.383 orang

*) NA : *Not Available* (data tidak tersedia)

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan. 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 pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

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 menjadi 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,



dr. HARISSON, M.Kes.
Pembina Utama Madya
NIP. 19660808 199803 1 007

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR.....	xix
DAFTAR ISI	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
Sasaran.....	2
Ruang Lingkup	2
Manfaat	3
1.4. Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Barat.....	3
1.5. Profil Organisasi.....	10
1.6. Pengertian Umum	11
1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	13
1.8. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM.....	14
1.8.1. Pelaksanaan SKM.....	14
1.8.2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM	15
BAB II. ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	18
2.1. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.....	18
Rincian Hasil SKM per Perangkat Daerah/Biro/UPT	25
Rincian Nilai per Unsur Pelayanan.....	35
Rincian Data Responden	52
2.2. Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat.....	57
2.3. Provinsi Kalimantan Barat (Pemprov & Kabupaten/Kota se-Kalbar)	60
2.4. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Hasil SKM Pemprov Kalbar	63
BAB III. PENUTUP	68
3.1. Kesimpulan	68
3.2. Saran / Rekomendasi	71

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, tidak terjaminnya kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif membuat perlunya dilakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan prima.

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 perbaikan 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 Survei 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.
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat.

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 penyelenggara pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik 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

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.

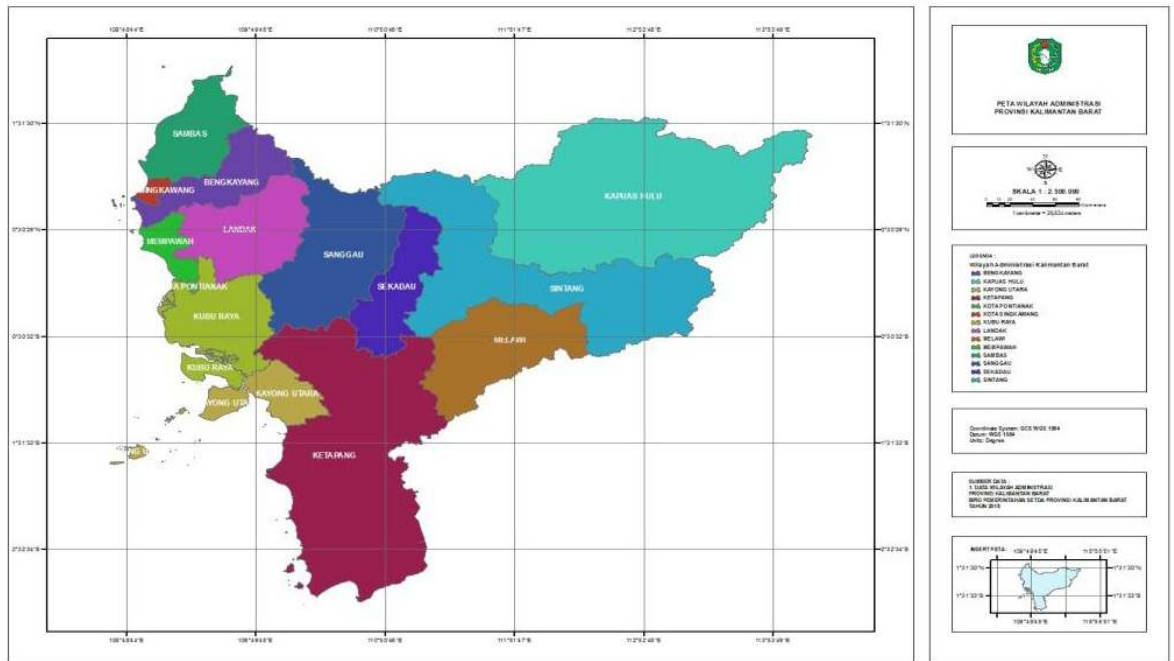
Kalimantan Barat secara astronomis berada pada posisi 2°05' LU serta 3°05' LS serta diantara 108°30' - 114°10' BT, dengan demikian garis khatulistiwa (garis lintang 0°) melintasi provinsi ini dan menjadikan Kota

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 1 Tahun 2022 berjumlah 5.461.993 jiwa, yang terdiri dari 2.808.025 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 2.653.968 jiwa berjenis kelamin perempuan. Dengan luas wilayah 146.807 Km², maka kepadatan penduduk Kalimantan Barat, baru 37 jiwa per kilometer 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.

**DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN PER KABUPATEN/KOTA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

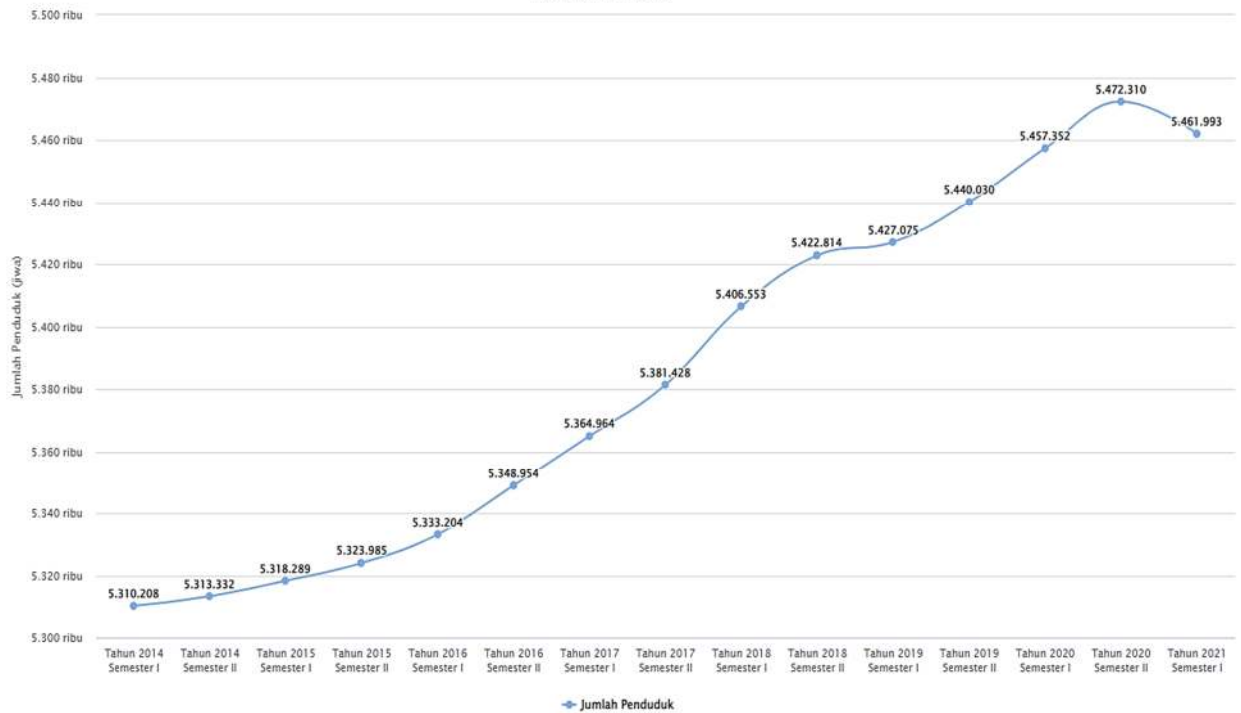
NO	KABUPATEN/KOTA	LAKI-LAKI (JIWA)	PEREMPUAN (JIWA)	JUMLAH (JIWA)
1	SAMBAS	327.942	311.799	639.741
2	MEMPAWAH	157.587	150.259	307.846
3	SANGGAU	254.000	235.409	489.409
4	KETAPANG	297.984	276.982	574.966
5	SINTANG	219.006	204.297	423.303
6	KAPUAS HULU	132.368	125.857	258.225
7	BENGKAYANG	150.430	139.258	289.688
8	LANDAK	212.053	192.102	404.155
9	SEKADAU	111.855	103.815	215.670
10	MELAWI	107.987	101.082	209.069
11	KAYONG UTARA	65.916	62.093	128.009
12	KUBU RAYA	312.274	297.938	610.212
13	KOTA PONTIANAK	336.395	336.045	672.440
14	KOTA SINGKAWANG	122.228	117.032	239.260
TOTAL		2.808.025	2.653.968	5.461.993

KEPADATAN PENDUDUK PROVINSI KALIMANTAN BARAT BERDASARKAN DATA PENDUDUK SEMESTER 1 2020				
NO	KABUPATEN/KOTA	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	KEPADATAN (Jiwa/km ²)
1	Kab. Sambas	6.716,52	639.285	95
2	Kab. Mempawah	1.797,88	307.742	171
3	Kab. Sanggau	12.857,80	489.307	38
4	Kab. Ketapang	31.240,74	574.856	18
5	Kab. Sintang	21.638,20	415.534	19
6	Kab. Kapuas Hulu	29.842,00	255.298	9
7	Kab. Bengkayang	5.075,48	289.587	57
8	Kab. Landak	8.915,10	402.753	45
9	Kab. Sekadau	5.444,20	215.316	40
10	Kab. Melawi	10.640,80	234.541	22
11	Kab. Kayong Utara	4.568,26	127.907	28
12	Kab. Kubu Raya	6.958,22	610.103	88
13	Kota Pontianak	107,80	671.598	6.230
14	Kota Singkawang	504,00	238.483	473
JUMLAH		146.307,00	5.472.310	37

** Sumber Luas Wilayah : Permendagri No. 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Permendagri No. 137 tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan*

Grafik Jumlah Penduduk Per Semester

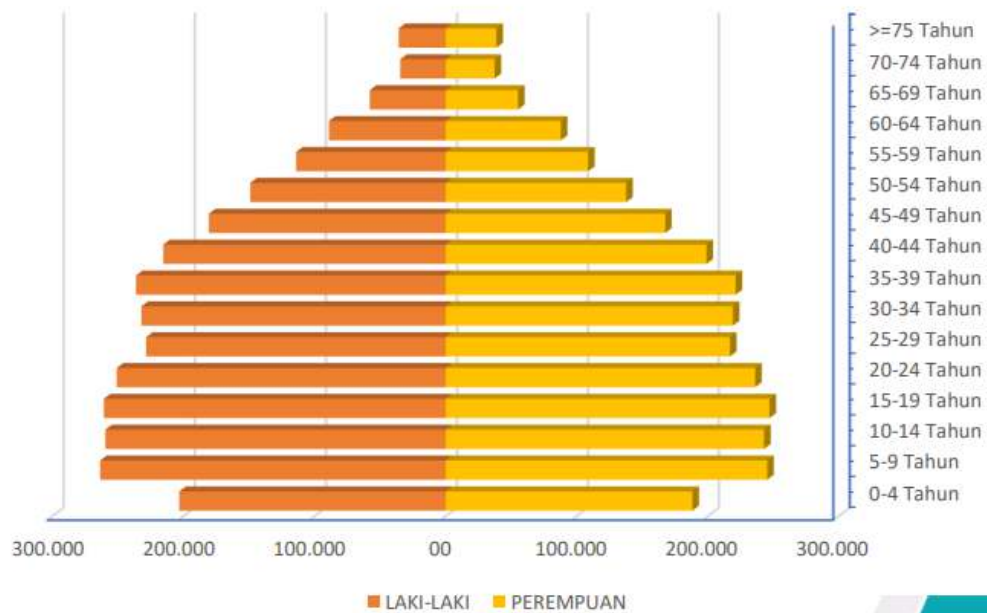
Provinsi Kalimantan Barat



DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN MENURUT KELOMPOK UMUR PROVINSI KALIMANTAN BARAT

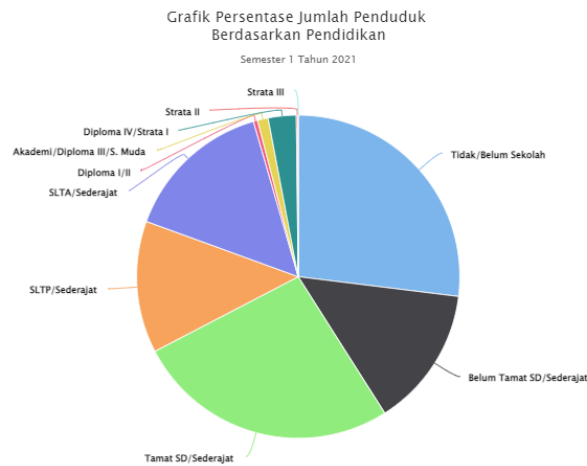
NO	KELOMPOK UMUR	LAKI-LAKI (JIWA)	PEREMPUAN (JIWA)	JUMLAH (JIWA)
1	00-04 Tahun	202.970	188.589	391.559
2	05-09 Tahun	263.284	245.741	509.025
3	10-14 Tahun	259.377	243.358	502.735
4	15-19 Tahun	260.465	247.524	507.989
5	20-24 Tahun	250.740	236.582	487.322
6	25-29 Tahun	228.331	217.329	445.660
7	30-34 Tahun	231.831	219.547	451.378
8	35-39 Tahun	235.949	221.605	457.554
9	40-44 Tahun	215.187	199.329	414.516
10	45-49 Tahun	180.412	167.777	348.189
11	50-54 Tahun	148.843	138.017	286.860
12	55-59 Tahun	113.842	108.933	222.775
13	60-64 Tahun	88.877	88.027	176.904
14	65-69 Tahun	57.726	55.388	113.114
15	70-74 Tahun	34.478	37.424	71.902
16	>=75 Tahun	35.713	38.798	74.511
TOTAL		2.808.025	2.653.968	5.461.993

GRAFIK DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN MENURUT KELOMPOK UMUR (PIRAMIDA PENDUDUK) PROVINSI KALIMANTAN BARAT



Semester 1 Tahun 2021

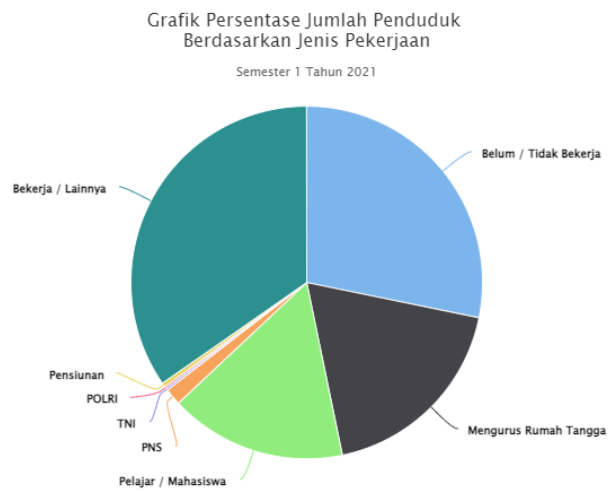
PENDIDIKAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
Tidak/Belum Sekolah	742.761	730.059	1.472.820
Belum Tamat SD/Sederajat	395.650	371.907	767.557
Tamat SD/Sederajat	724.252	715.402	1.439.654
SLTP/Sederajat	375.019	345.448	720.467
SLTA/Sederajat	450.858	366.687	817.545
Diploma I/II	10.952	12.018	22.970
Akademi/Diploma III/S. Muda	24.864	33.502	58.366
Diploma IV/Strata I	77.308	75.529	152.837
Strata II	6.048	3.264	9.312
Strata III	313	152	465
	2.808.025	2.653.968	5.461.993



Tabel Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan

Semester 1 Tahun 2021

JENIS PEKERJAAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
Belum / Tidak Bekerja	813.865	726.920	1.540.785
Mengurus Rumah Tangga	0	1.013.424	1.013.424
Pelajar / Mahasiswa	477.696	410.189	887.885
PNS	46.407	37.867	84.274
TNI	10.354	169	10.523
POLRI	9.795	545	10.340
Pensiunan	15.972	4.914	20.886
Bekerja / Lainnya	1.433.936	459.940	1.893.876
	2.808.025	2.653.968	5.461.993



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 sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas 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 tersebut adalah sebagai berikut :

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
 - Biro Pengadaan Barang/Jasa
 - c. Asisten Administrasi dan Umum (Asisten III) mengkoordinir :
 - Biro Organisasi
 - Biro Umum
 - Biro Administrasi Pimpinan
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 dan Kawasan Permukiman
8. Dinas Sosial
9. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
10. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
11. Dinas Ketahanan Pangan
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 Tanaman Pangan dan Hortikultura
22. Dinas Perkebunan dan Peternakan
23. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
24. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral
25. Satuan Polisi Pamong Praja
26. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
27. Badan Keuangan dan Aset Daerah
28. Badan Pendapatan Daerah
29. Badan Kepegawaian Daerah
30. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
31. Badan Penelitian dan Pengembangan
32. Badan Pengelola Perbatasan Daerah
33. Badan Penghubung
34. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
35. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
36. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso
37. Rumah Sakit Jiwa Provinsi

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, yaitu setiap bulan, setiap 3 (tiga) bulan, setiap 4 (empat) bulan, setiap semester, atau 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 serta rencana tindak lanjut perbaikan. 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.

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

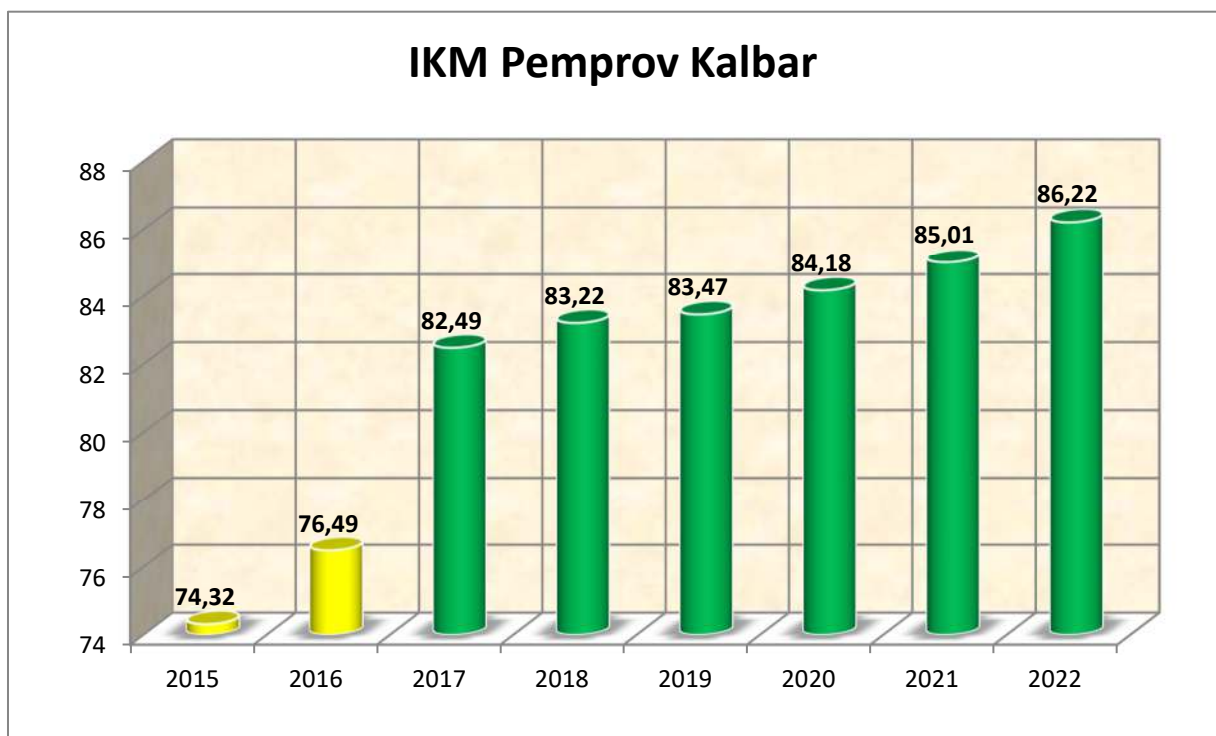
ANALISIS & HASIL SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/Biro/UPT, 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 2022, sebanyak 37 Perangkat Daerah (100 %), 9 (sembilan) Biro (100 %), dan 24 UPT (61,54 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan SKM. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2022 adalah 86,22 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 1,21 poin dari tahun 2021 yaitu 85,01. Nilai IKM tahun 2022 ini merupakan nilai tertinggi yang pernah diraih oleh Pemprov Kalbar.



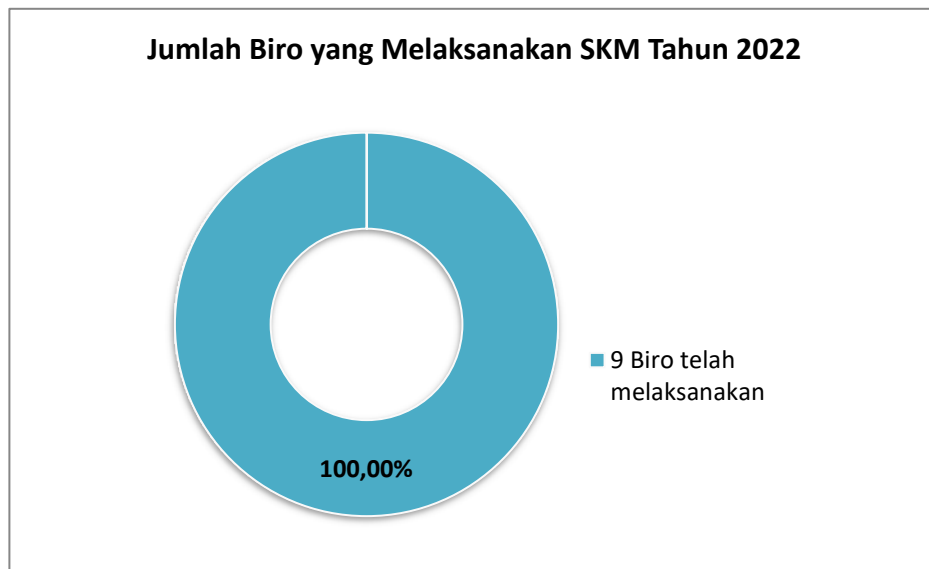
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar dalam 8 (delapan) tahun terakhir mengalami trend peningkatan. Pada tahun 2015, nilai IKM Pemprov Kalbar berada pada posisi 74,32 dan meningkat 2,17 poin menjadi 76,49 pada tahun 2016. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 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. Pada tahun 2020, IKM Pemprov Kalbar berada pada nilai 84,18, meningkat 0,71 poin dari tahun 2019. Adapun pada tahun 2021, IKM Pemprov Kalbar berada pada nilai 85,01, meningkat 0,83 poin dari tahun 2020. Untuk tahun 2022, nilai IKM Pemprov Kalbar meiningkat 1,21 dari tahun 2021, sehingga nilai IKM Pemprov Kalbar pada tahun 2022 adalah sebesar 86,22.

Nilai IKM Pemprov Kalbar dalam 8 (delapan) 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. Pada tahun 2022 ini terdapat peningkatan nilai IKM Pemprov Kalbar yang cukup signifikan yaitu sebesar 1,21 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 melakukan upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan, kolaboratif, dan terintegrasi.

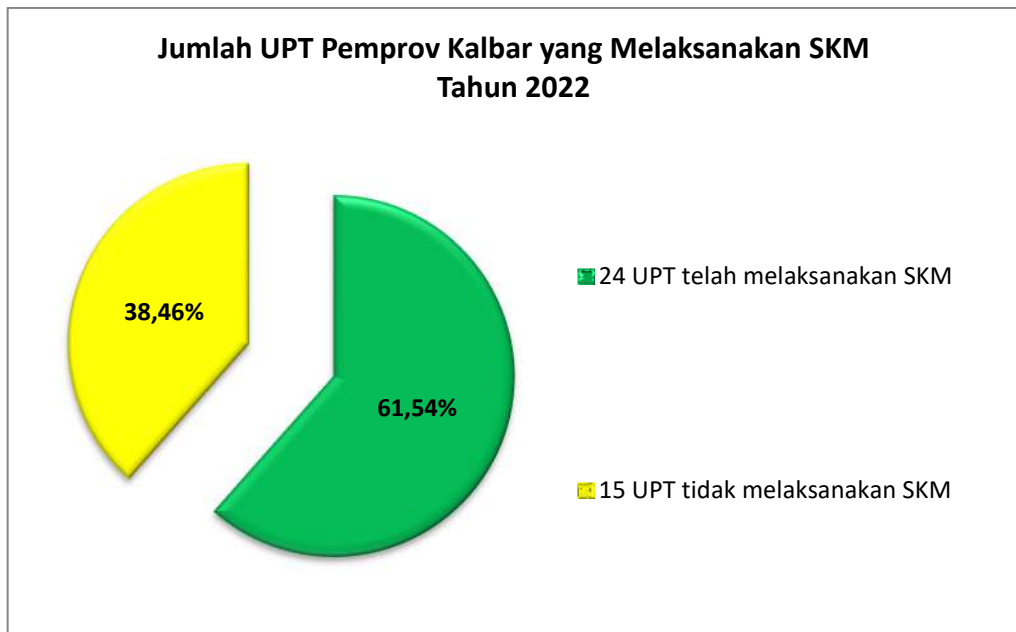
Pada Tahun 2022, dari 37 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Kalbar, seluruh Perangkat Daerah atau 100 % telah melaksanakan dan melaporkan hasil SKM Tahun 2022.



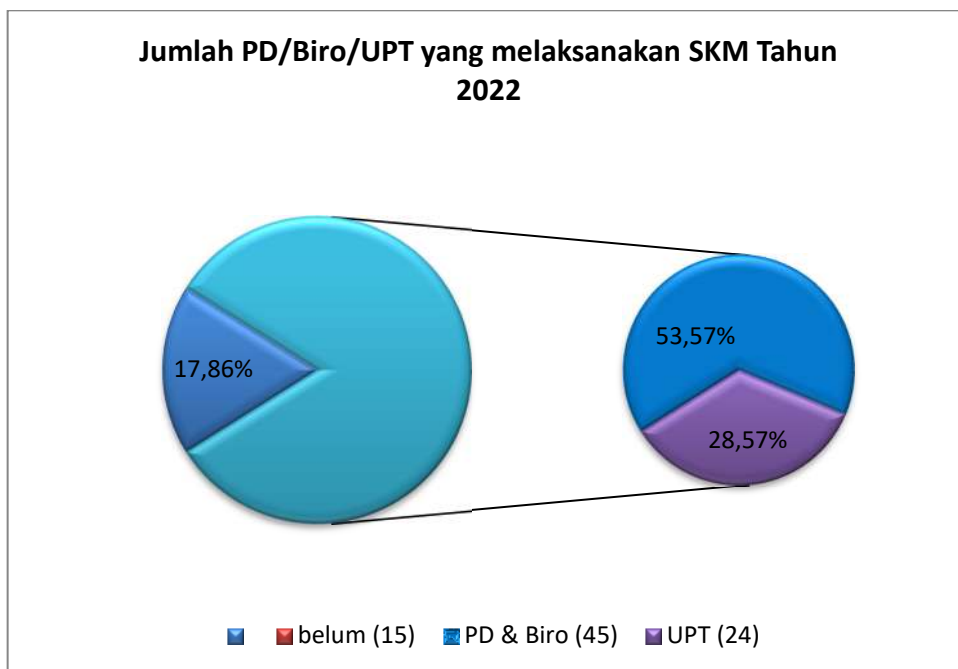
Dari 37 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Kalbar salah satunya adalah Sekretariat Daerah. Dari 9 (Sembilan) Biro yang ada di Lingkungan Setda Provinsi Kalbar, seluruh Biro atau 100 % telah melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2022.



Selain itu, dari 39 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di Lingkungan Pemprov Kalbar (diluar dari UPT Satuan Pendidikan) sebanyak 24 UPT atau 61,54 % menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2022.



Dengan demikian, komposisi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Pemrov Kalbar adalah sebanyak 85 UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, Biro, dan UPT. Untuk UPP yang tidak melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2022 sebanyak 15 UPT atau sebesar 18,82 %. Adapun yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2022 sebanyak 70 UPP atau sebesar 82,14 %. Dari 70 UPP tersebut, sebanyak 45 atau 53,75 % berasal dari Perangkat Daerah beserta Biro, dan 24 atau 28,75 % berasal dari UPT.



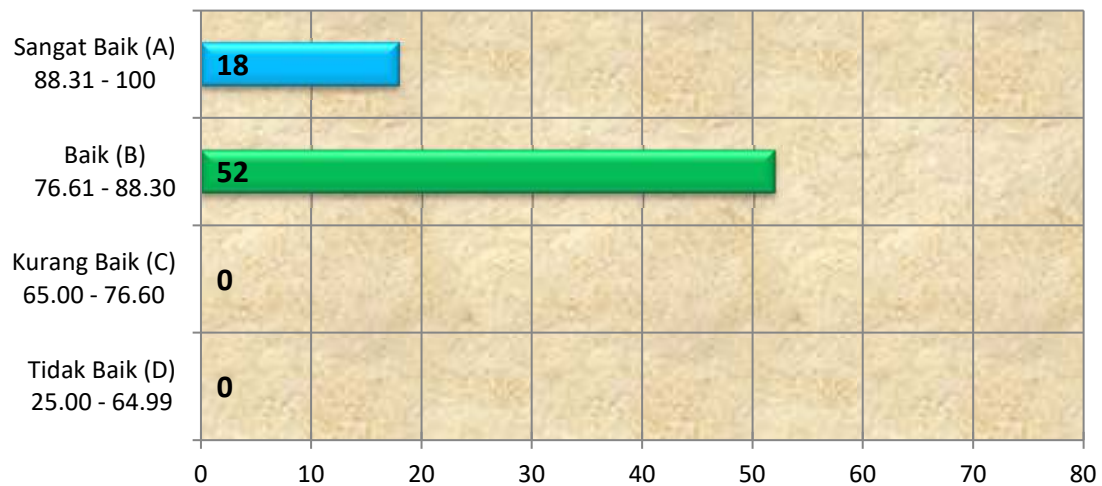
Persentase jumlah Perangkat Daerah, Biro, dan UPT yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2022 sangat baik karena untuk Perangkat Daerah dan Biro telah seluruhnya telah menyampaikan dengan persentase 100 %.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemprov Kalbar			
UPP	Menyampaikan Laporan SKM	Tidak Menyampaikan Laporan SKM	Jumlah
Perangkat Daerah	37	0	37
Biro	9	0	9
UPT	24	15	39
Total	70	15	85

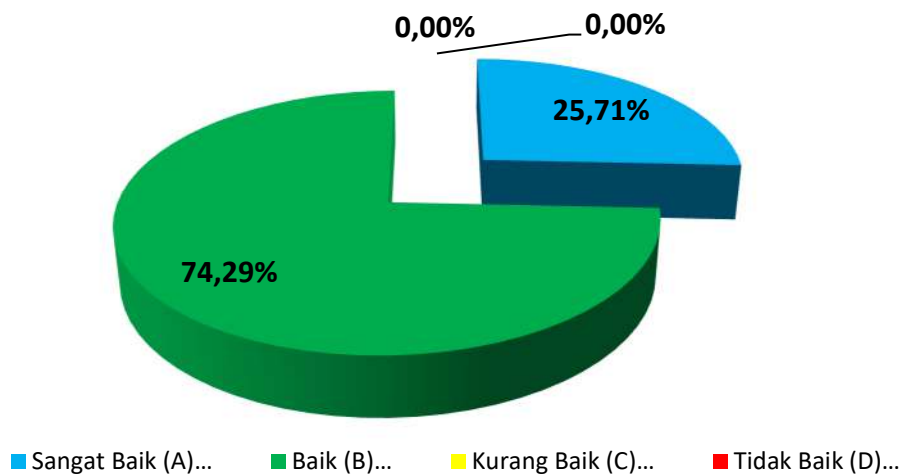
Dari 70 UPP Pemprov Kalbar yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2022, sebanyak 18 UPP meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik) dengan persentase 25,71%, yaitu Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (98,65); UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat (96,90); Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (96,45); Dinas Perkebunan dan Peternakan (94,16); Dinas Sosial (92,27); UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (91,79); Dinas Ketahanan Pangan (91,09); Biro Pengadaan Barang/Jasa (91,08); Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura (90,96); Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral (90,79); Dinas Komunikasi dan Informatika (90,44); Biro Hukum (90,18); UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan (89,86); Dinas Kesehatan (89,78); UPT Pelabuhan Perikanan (89,73); Dinas Kelautan dan Perikanan (89,26); DPMPTSP (88,81); serta UPT PPD Pontianak Wilayah 1 (88,63).

Selain itu mayoritas UPP Pemprov Kalbar yaitu sebanyak 52 atau 74,29 % y mendapatkan IKM pada kategori Baik (B) dengan rentang nilai 76,61 – 88,30. Tidak terdapat UPP yang mendapatkan kategori Kurang Baik (C) dan tidak ada UPP yang mendapatkan kategori Tidak Baik (D). Dengan demikian untuk UPP secara keseluruhanyang mendapatkan kategori nilai A (Sangat Baik) adalah sejumlah 18 UPP dengan persentase 25,71 %. Adapun UPP yang mendapatkan kategori nilai B (Baik) adalah sejumlah 52 UPP dengan persentase 74,29 %.

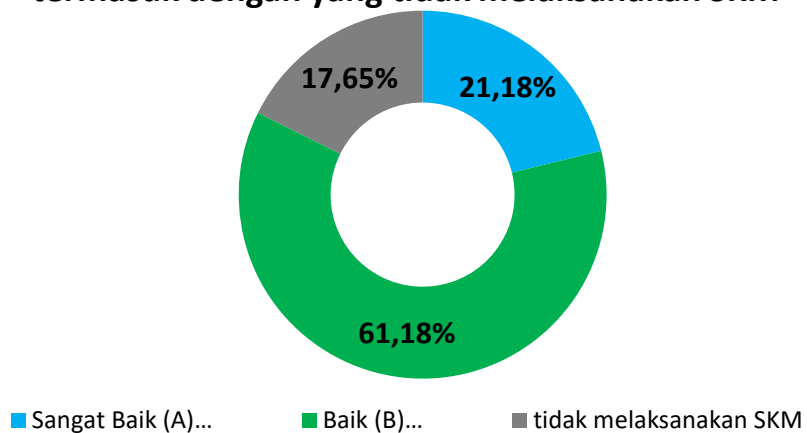
Jumlah PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar Berdasarkan IKM



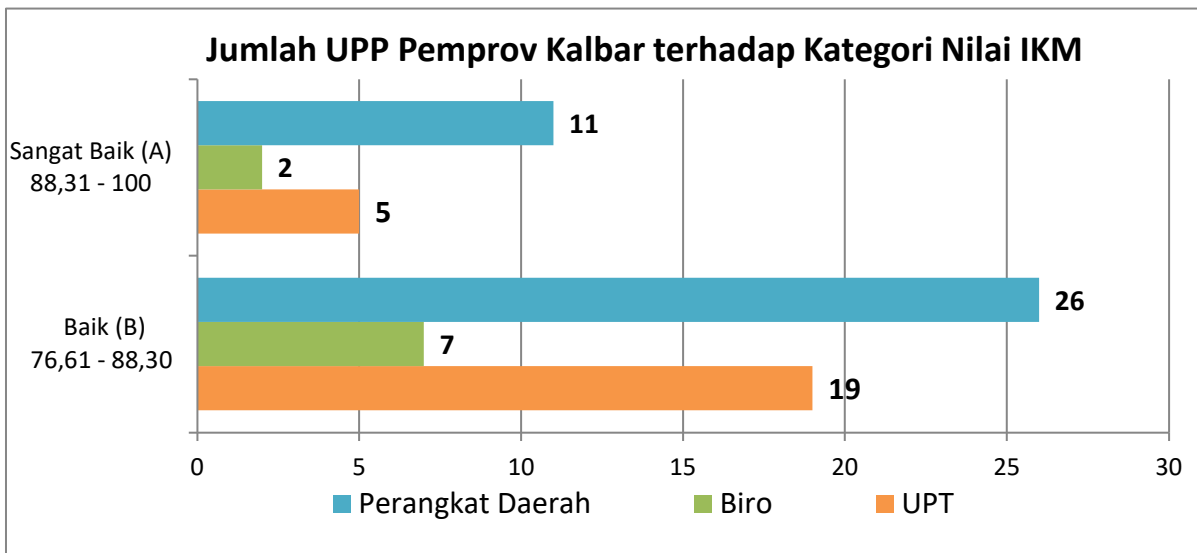
Persentase IKM PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar



Persentase IKM UPP (PD/Biro/UPT) Pemprov Kalbar *termasuk dengan yang tidak melaksanakan SKM



Rekapitulasi IKM UPP Pemprov Kalbar				
Nilai IKM	Perangkat Daerah	Biro	UPT	Jumlah
Sangat Baik (A) 88,31 – 100	11	2	5	18
Baik (B) 76,61 – 88,30	26	7	19	52
Total	37	9	24	70



UPP dengan hasil SKM pada Kategori A / Sangat Baik (88,31 – 100)		
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Nilai IKM
1	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	98,65
2	UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	96,90
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	96,45
4	Dinas Perkebunan dan Peternakan	94,16
5	Dinas Sosial	92,27
6	UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	91,79
7	Dinas Ketahanan Pangan	91,09
8	Biro Pengadaan Barang/Jasa	91,08
9	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	90,96
10	Dinas Perindustrian, Perdagangan, ESDM	90,79
11	Dinas Komunikasi dan Informatika	90,44
12	Biro Hukum	90,18
13	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, KMV, dan Klinik Hewan	89,86
14	Dinas Kesehatan	89,78
15	UPT Pelabuhan Perikanan	89,73
16	Dinas Kelautan dan Perikanan	89,26
17	DPMPSTP	88,81
18	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	88,63

REKAPITULASI NILAI IKM PER UPP DI LINGKUNGAN PEMPROV KALBAR TAHUN 2022

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur			
1	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	85,92	B Baik			Terendah : Tertinggi :			
	1. Biro Pemerintahan	88,02	B Baik	3,24	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif) U9 (penanganan pengaduan)	√	√	25
	2. Biro Hukum	90,18	A Sangat Baik	3,53	4,00	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	90
	3. Biro Kesejahteraan Rakyat	85,75	B Baik	3,13	3,76	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	75
	4. Biro Perekonomian	84,87	B Baik	3,04	3,96	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	24
	5. Biro Administrasi Pembangunan	81,77	B Baik	3,00	4,00	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	81
	6. Biro Pengadaan Barang/Jasa	91,08	A Sangat Baik	3,55	3,94	Terendah : U6 (Kompetensi pelaksana) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	125
	7. Biro Organisasi	87,86	B Baik	3,12	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	25
	8. Biro Umum	77,12	B Baik	3,30	4,00	Terendah : U6 (Kompetensi pelaksana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif) U9 (penanganan pengaduan)	√	√	20
	9. Biro Administrasi Pimpinan	86,60	B Baik	3,12	4,00	Terendah : U1 (persyaratan) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	105

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden		
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur	
2	Sekretariat DPRD	83,43	B	2,78	3,86	Terendah :	U8 (Sarana prasarana)	√	√	67
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
3	Inspektorat Provinsi	81,78	B	3,12	3,71	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian) U8 (sarana prasarana)	√	√	17
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	97,12	A	3,77	4,00	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	120
			Sangat Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Museum	-		-	-	Terendah :		-	-	-
						Tertinggi :				
5	Dinas Kesehatan	89,78	A	3,39	3,95	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	581
			Sangat Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			
	1. UPT Laboratorium Kesehatan	86,97	B	3,13	3,94	Terendah :	U4 (Biaya/tarif)	√	√	300
			Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			
	2. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	96,90	A	3,81	3,94	Terendah :	U4 (Biaya/tarif)	√	√	150
			Sangat Baik			Tertinggi :	U8 (sarana prasarana)			
	3. UPT Pelatihan Kesehatan	-	-	-	-	Terendah :	-	-	-	-
			-			Tertinggi :	-			
	4. UPT Klinik Utama Sungai Bangkong	-		-	-	Terendah :		-	-	-
						Tertinggi :				
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	85,45	B	3,18	3,89	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	370
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
7	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	81,99	B	3,02	3,88	Terendah :	U2 (sistem mekanisme & prosedur)	√	√	290
			Baik			Tertinggi :	U4 (biaya/tarif)			
8	Dinas Sosial	92,27	A	3,53	3,77	Terendah :	U3 (waktu penyelesaian)	√	√	60
			Sangat Baik			Tertinggi :	U4 (biaya/tarif) U8 (sarana prasarana)			

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur			
	1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma	-		-	-	Terendah : Tertinggi :	-	-	-
	2. UPT Panti Sosial Anak	-	- -	-	-	Terendah : - Tertinggi : -	-	-	-
9	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	85,09	B Baik	3,15	4,00	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana) U8 (sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	857
	1. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja	-		-	-	Terendah : Tertinggi :	-	-	-
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	87,13	B Baik	3,28	4,00	Terendah : U2 (sistem mekanisme & prosedur) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	25
	1. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	91,79	A Sangat Baik	3,43	3,92	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	51
11	Dinas Ketahanan Pangan	91,09	A Sangat Baik	3,47	3,87	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	80
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	87,51	B Baik	3,32	3,85	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	52
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	83,83	B Baik	3,11	3,58	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	100
14	Dinas Perhubungan	87,22	B Baik	3,32	3,60	Terendah : U1 (persyaratan) U5 (produk jenis layanan) Tertinggi : U4 (biaya/tarif) U7 (perilaku pelaksana)	√	√	25
15	Dinas Komunikasi dan Informatika	90,44	A Sangat Baik	3,29	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U4 (biaya/tarif)	√	√	48
16	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	98,65	A Sangat Baik	3,91	3,99	Terendah : U7 (perilaku pelaksana) Tertinggi : U4 (biaya/tarif) U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	116

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP)	88,81	A	3,34	3,98	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	98
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif)			
18	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	84,51	B	2,67	3,83	Terendah : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	30
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	86,75	B	3,10	3,80	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	30
			Baik			Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)			
20	Dinas Kelautan dan Perikanan	89,26	A	3,31	4,00	Terendah : U8 (Sarana prasarana)	√	√	68
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Pelabuhan Perikanan	89,73	A	3,43	3,92	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	75
			Sangat Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
	2. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut	85,59	B	2,76	3,84	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	25
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
21	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	90,96	A	3,17	4,00	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	420
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	81,72	B	3,07	3,70	Terendah : U3 (waktu penyelesaian)	√	√	127
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	2. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	82,72	B	3,14	3,62	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	142
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
22	Dinas Perkebunan dan Peternakan	94,16	A	3,66	4,00	Terendah : U7 (perilaku pelaksana)	√	√	146
			Sangat Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	85,50	B	3,73	3,97	Terendah : U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	70
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)			
	2. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	89,86	A	3,00	3,94	Terendah : U4 (biaya/tarif)	√	√	216
			Sangat Baik			Tertinggi : U9 (penanganan pengaduan)			

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur
23	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	83,31	B	3,10	3,93	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana)	√	√	120
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
1.	UPT KPH Wilayah Mempawah	88,06	B	3,22	4,00	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana)	√	√	42
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
2.	UPT KPH Wilayah Landak	82,38	B	2,94	3,90	Terendah : U2 (sistem , mekanisme, prosedur)	√	√	16
			Baik			Tertinggi : U9 (penanganan pengaduan)			
3.	UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan	83,74	B	2,90	3,90	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	10
			Baik			Tertinggi : U9 (penanganan pengaduan)			
4.	UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
5.	UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
6.	UPT KPH Wilayah Kayong	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
7.	UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	85,01	B	3,18	3,84	Terendah : U3 (waktu pelayanan)	√	√	172
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
8.	UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	85,19	B	3,05	3,65	Terendah : U8 (sarana prasarana)	√	√	40
			Baik			Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)			
9.	UPT KPH Wilayah Kubu Raya	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
10.	UPT KPH Wilayah Melawi	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
11.	UPT KPH Wilayah Sambas	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
12.	UPT KPH Wilayah Sanggau Barat	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-
13.	UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	85,84	B	3,29	3,82	Terendah : U1 (persyaratan)	√	√	92
			Baik			Tertinggi : U4 (biaya/tarif)			
14.	UPT KPH Wilayah Sekadau	-	-	-	-	Terendah : -	-	-	-

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden		
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi				Nama Unsur	
15.	UPT KPH Wilayah Bengkayang	81,03	B	2,82	3,91	Terendah :	U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	45
			Baik			Tertinggi :	U4 (biaya/tarif)			
16.	UPT KPH Wilayah Sintang Utara	82,30	B	3,04	4,00	Terendah :	U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	154
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
17.	UPT KPH Wilayah Sintang Timur	82,09	B	2,80	4,00	Terendah :	U8 (Sarana prasarana)	√	√	15
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
24	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	90,79	A	3,50	4,00	Terendah :	U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	191
			Sangat Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
1.	UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	86,03	B	3,17	3,92	Terendah :	U3 (Waktu penyelesaian), U4	√	√	12
			Baik			Tertinggi :	U8 (Sarana prasarana)			
25	Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	82,03	B	2,96	3,67	Terendah :	U3 (Waktu penyelesaian)	√	√	75
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	85,76	B	3,00	3,79	Terendah :	U1, U2, U5, U6, U7, U8, U9	√	√	90
			Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif)			
27	Badan Keuangan dan Aset Daerah	87,69	B	3,36	3,67	Terendah :	U3 (Waktu penyelesaian) U4 (Biaya/tarif)	√	√	45
			Baik			Tertinggi :	U7 (perilaku pelaksana)			
28	Badan Pendapatan Daerah	85,19	B	3,25	3,60	Terendah :	U2 (sistem, mekanisme, prosedur)	√	√	40
			Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			
1.	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	88,63	A	3,49	3,57	Terendah :	U7 (perilaku pelaksana)	√	√	5.066
			Sangat Baik			Tertinggi :	U4 (Biaya/tarif) U5 (produk jenis layanan)			
2.	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	82,25	B	3,12	3,96	Terendah :	U8 (Sarana prasarana)	√	√	75
			Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			
3.	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	80,09	B	2,90	3,57	Terendah :	U8 (Sarana prasarana)	√	√	50
			Baik			Tertinggi :	U9 (Penanganan pengaduan)			

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur			
	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	-		-	-	Terendah : Tertinggi :	-	-	-
	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	82,20	B Baik	3,22	3,42	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	50
	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	82,20	B Baik	3,20	3,42	Terendah : U4 (Biaya/tarif) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	50
	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	85,23	B Baik	3,06	3,78	Terendah : U8 (Sarana prasarana) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	75
29	Badan Kepegawaian Daerah	84,53	B Baik	3,27	3,59	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	255
30	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	86,99	B Baik	3,30	3,88	Terendah : U1 (persyaratan) U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	228
31	Badan Penelitian dan Pengembangan	88,20	B Baik	3,28	3,91	Terendah : U5 (produk jenis layanan) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	150
32	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	84,42	B Baik	3,15	3,66	Terendah : U6 (kompetensi pelaksana) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	84
33	Badan Penghubung	80,97	B Baik	3,14	3,44	Terendah : U2 (sistem, mekanisme, prosedur) Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)	√	√	100
34	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	78,75	B Baik	3,47	3,79	Terendah : U2 (sistem, mekanisme, prosedur) Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)	√	√	191
35	Badan Kesatuan Bangsa dan Poltik	86,99	B Baik	3,12	3,80	Terendah : U3 (waktu penyelesaian) Tertinggi : U4 (Biaya/tarif)	√	√	151
36	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso	81,68	B	2,92	3,72	Terendah : U3 (waktu penyelesaian)	√	√	1.223

No	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT)	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN		Pelaksana Survei (Mandiri)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Jumlah Res- ponden
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi			
			Baik			Tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan)		
37	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	85,23	B	3,32	3,72	Terendah : U5 (produk jenis layanan)	√	√
			Baik			Tertinggi : U8 (Sarana prasarana)		644
IKM PEMPROV KALBAR TAHUN 2022		86,22	B (Baik)			Terendah : U3 : 25 kali U8 : 19 kali; U4 : 17 kali	Jumlah total responden: 14.877 orang	
						Tertinggi : U4 : 34 kali U9 : 32 kali		

**NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH/BIRO/UPT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022**

NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U 1 Persyaratar	U 2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	U 3 Waktu Penyelesai an	U 4 Biaya/ Tarif	U 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 6 Kompeten si Pelaksana	U 7 Perilaku Pelaksana	U 8 Sarana dan Prasaran a	U 9 Penangan an Pengaduan , Saran dan Masukan
1	1.	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat								
2	1.	3,36	3,44	3,32	4,00	3,36	3,48	3,52	3,24	4,00
3	2.	3,59	3,51	3,51	4,00	3,67	3,51	3,50	3,59	3,77
4	3.	3,48	3,31	3,13	3,76	3,41	3,40	3,39	3,40	3,64
5	4.	3,25	3,33	3,29	3,96	3,21	3,29	3,46	3,04	3,75
6	5.	3,00	3,01	3,00	4,00	3,00	3,00	3,46	3,09	3,91
7	6.	3,56	3,62	3,57	3,94	3,57	3,55	3,65	3,61	3,72
8	7.	3,44	3,28	3,36	4,00	3,36	3,52	3,48	3,12	3,68
9	8.	3,65	3,80	3,85	4,00	3,80	3,30	3,85	3,85	4,00
10	9.	3,12	3,39	3,24	4,00	3,47	3,53	3,44	3,35	3,75
11	2.	Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat								
12	3.	Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat								
13	4.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan								
14	1.	UPT Museum								
	2.	UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 370								
	3.	UPT Satuan Pendidikan Khusus sebanyak 13								

NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U 1 Persyaratan	U 2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	U 3 Waktu Penyelesai an	U 4 Biaya/ Tarif	U 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 6 Kompeten si Pelaksana	U 7 Perilaku Pelaksana	U 8 Sarana dan Prasaran a	U 9 Penangan an Pengaduan , Saran dan Masukan	
15	5.	Dinas Kesehatan	3,54	3,50	3,39	3,76	3,53	3,54	3,64	3,49	3,95
16		1. UPT Laboratorium Kesehatan	3,34	3,37	3,30	3,13	3,34	3,45	3,54	3,92	3,94
17		2. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	3,85	3,90	3,91	3,81	3,87	3,87	3,90	3,94	3,87
18		3. UPT Pelatihan Kesehatan									
19		4. UPT Klinik Utama Sungai Bangkong									
20	6.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3,39	3,43	3,18	3,89	3,20	3,28	3,46	3,29	3,67
21	7.	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	3,08	3,02	3,06	3,88	3,18	3,20	3,26	3,07	3,86
22	8.	Dinas Sosial	3,62	3,73	3,53	3,77	3,72	3,72	3,75	3,77	3,60
23		1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma									
24		2. UPT Panti Sosial Anak									
25	9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3,61	3,60	3,32	4,00	3,56	3,15	3,21	3,15	3,14
26		1. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja									
27	10.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3,32	3,28	3,32	4,00	3,48	3,48	3,36	3,32	3,84
28		1. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	3,63	3,69	3,67	3,98	3,55	3,53	3,69	3,43	3,92
29	11.	Dinas Ketahanan Pangan	3,63	3,57	3,65	3,72	3,55	3,70	3,75	3,47	3,87
30	12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,34	3,40	3,32	3,85	3,36	3,44	3,69	3,37	3,76
31	13.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	3,44	3,32	3,30	3,58	3,37	3,26	3,47	3,11	3,36
32	14.	Dinas Perhubungan	3,32	3,52	3,44	3,60	3,32	3,44	3,60	3,56	3,44
33	15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,60	3,62	3,42	4,00	3,50	3,54	3,63	3,29	3,98

NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U 1 Persyaratan	U 2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	U 3 Waktu Penyelesai an	U 4 Biaya/ Tarif	U 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 6 Kompeten si Pelaksana	U 7 Perilaku Pelaksana	U 8 Sarana dan Prasaran a	U 9 Penangan an Pengaduan , Saran dan Masukan	
34	16.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3,95	3,96	3,95	3,99	3,93	3,92	3,91	3,95	3,99
36	17.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,37	3,49	3,34	3,98	3,43	3,54	3,54	3,45	3,88
37	18.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	3,20	3,17	3,23	3,83	3,23	3,23	3,30	3,30	2,67
38	19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3,43	3,33	3,10	3,63	3,27	3,47	3,53	3,80	3,73
39	20.	Dinas Kelautan dan Perikanan	3,42	3,49	3,60	4,00	3,47	3,40	3,68	3,31	3,80
40		1. UPT Pelabuhan Perikanan	3,49	3,58	3,53	3,61	3,57	3,58	3,63	3,43	3,92
41		2. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut	3,32	3,44	3,36	3,04	3,40	3,36	3,36	2,76	3,84
42	21.	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	3,63	3,45	3,52	4,00	3,42	3,99	3,79	3,17	3,82
43		1. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	3,17	3,08	3,07	3,70	3,29	3,26	3,33	3,09	3,53
44		2. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	3,29	3,15	3,15	3,48	3,23	3,37	3,39	3,14	3,62
45	22.	Dinas Perkebunan dan Peternakan	3,71	3,72	3,81	4,00	3,73	3,69	3,66	3,77	3,76
46		1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	3,77	3,73	3,73	3,73	3,84	3,96	3,89	3,83	3,97
47		2. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	3,65	3,63	3,63	3,00	3,54	3,68	3,64	3,62	3,94
48	23.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	3,21	3,24	3,19	3,93	3,14	3,10	3,23	3,87	3,13
49		1. UPT KPH Wilayah Mempawah	3,25	3,50	3,46	4,00	3,44	3,22	3,64	3,51	3,71
50		2. UPT KPH Wilayah Landak	3,06	2,94	3,06	3,94	3,19	3,19	3,25	3,19	3,88
51		3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan	3,40	3,20	3,10	3,70	3,20	3,20	3,40	2,90	3,90
52		4. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur									

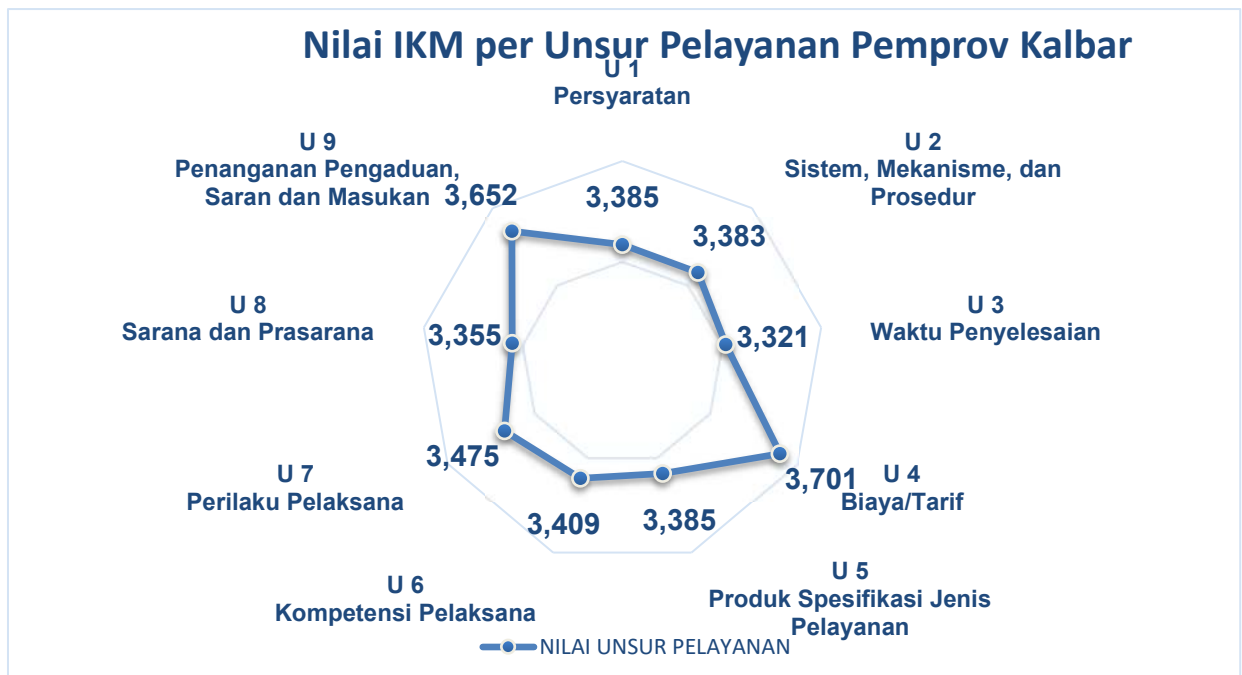
NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U 1 Persyaratar	U 2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	U 3 Waktu Penyelesai an	U 4 Biaya/ Tarif	U 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 6 Kompeten si Pelaksana	U 7 Perilaku Pelaksana	U 8 Sarana dan Prasaran a	U 9 Penangan an Pengaduan , Saran dan Masukan
53	5. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara									
54	6. UPT KPH Wilayah Kayong									
55	7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	3,45	3,42	3,18	3,84	3,33	3,34	3,29	3,27	3,49
56	8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	3,45	3,43	3,38	3,65	3,45	3,50	3,50	3,05	3,30
57	9. UPT KPH Wilayah Kubu Raya									
58	10. UPT KPH Wilayah Melawi									
59	11. UPT KPH Wilayah Sambas									
60	12. UPT KPH Wilayah Sanggau Barat									
61	13. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	3,29	3,40	3,33	3,82	3,48	3,42	3,41	3,38	3,53
62	14. UPT KPH Wilayah Sekadau									
63	15. UPT KPH Wilayah Bengkayang	3,07	3,04	2,82	3,91	2,98	3,09	3,13	2,87	3,29
64	16. UPT KPH Wilayah Sintang Utara	3,23	3,14	3,04	4,00	3,16	3,17	3,80	3,05	3,06
65	17. UPT KPH Wilayah Sintang Timur	3,07	3,13	3,20	4,00	3,07	3,07	3,27	2,80	3,73
66	24. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	3,71	3,62	3,50	4,00	3,55	3,58	3,60	3,51	3,65
67	1. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	3,25	3,42	3,17	3,17	3,42	3,33	3,50	3,92	3,83
68	25. Satuan Polisi Pamong Praja	3,17	3,12	2,96	3,67	3,15	3,03	3,12	3,09	3,61
69	26. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3,00	3,00	3,10	3,79	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
70	27. Badan Keuangan dan Aset Daerah	3,58	3,43	3,36	3,36	3,47	3,55	3,67	3,46	3,40
71	28. Badan Pendapatan Daerah	3,33	3,30	3,38	3,50	3,45	3,48	3,43	3,25	3,60
72	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	3,50	3,56	3,56	3,57	3,57	3,54	3,49	3,54	3,52

NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U 1 Persyaratan	U 2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	U 3 Waktu Penyelesai an	U 4 Biaya/ Tarif	U 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 6 Kompeten si Pelaksana	U 7 Perilaku Pelaksana	U 8 Sarana dan Prasaran a	U 9 Penangan an Pengaduan , Saran dan Masukan
73	1b. SAMSAT Pontianak Wilayah II									
74	1c. SAMSAT Kubu Raya									
75	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	3,20	3,24	3,16	3,32	3,16	3,16	3,32	3,12	3,96
76	2b. SAMSAT Bengkayang	3,20	3,16	3,00	3,24	3,04	3,20	3,16	3,08	3,76
77	2c. SAMSAT Sambas	3,24	3,28	2,92	3,04	3,20	3,32	3,32	3,16	3,68
78	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	3,26	3,24	3,20	3,24	3,26	3,36	3,28	2,90	3,10
79	3b. SAMSAT Ngabang									
80	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau									
81	4b. SAMSAT Sekadau									
82	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	3,32	3,28	3,24	3,20	3,28	3,36	3,30	3,22	3,42
83	5b. SAMSAT Melawi									
84	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	3,32	3,28	3,24	3,20	3,28	3,36	3,30	3,22	3,42
85	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	3,30	3,40	3,10	3,40	3,32	3,42	3,42	3,06	3,78
86	7b. SAMSAT Kayong Utara									
87	29. Badan Kepegawaian Daerah	3,32	3,31	3,27	3,59	3,39	3,49	3,40	3,32	3,56
88	30. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3,30	3,39	3,30	3,60	3,41	3,58	3,51	3,39	3,88
89	31. Badan Penelitian dan Pengembangan	3,33	3,37	3,31	3,53	3,28	3,31	3,38	3,81	3,91

NO.	PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U 1 Persyaratan	U 2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	U 3 Waktu Penyelesaian	U 4 Biaya/ Tarif	U 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 6 Kompetensi Pelaksana	U 7 Perilaku Pelaksana	U 8 Sarana dan Prasarana	U 9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
90	32.	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	3,23	3,23	3,22	3,66	3,36	3,15	3,42	3,53	3,60
91	33.	Badan Penghubung	3,21	3,14	3,17	3,18	3,27	3,28	3,30	3,19	3,44
92	34.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,74	3,47	3,46	3,39	3,50	3,58	3,74	3,79	3,00
93	35.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3,26	3,15	3,12	3,80	3,27	3,41	3,44	3,33	3,57
94	36.	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso	3,16	3,15	2,92	3,69	3,30	3,21	3,16	3,23	3,72
95	37.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	3,37	3,36	3,33	3,39	3,32	3,43	3,42	3,72	3,39
Σ Nilai / Unsur			243,712	243,542	239,081	266,493	243,725	245,463	250,177	241,525	262,913
Nilai Rata-Rata per Unsur			3,385	3,383	3,321	3,701	3,385	3,409	3,475	3,355	3,652

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	Persyaratan	3,39
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38
U3	Waktu Penyelesaian	3,32
U4	Biaya/Tarif	3,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,48
U8	Sarana dan Prasarana	3,36
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan paling tinggi dari masyarakat adalah Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3,701 yang berada dalam kategori Sangat Baik (A).

Adapun untuk unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,32 yang berada dalam kategori Baik (B).

Apabila dibandingkan dalam 2 (dua) tahun terakhir, maka terdapat peningkatan nilai per unsur pelayanan seperti tergambar sebagai berikut :

Unsur	Unsur Pelayanan	2021			2022			+/- dari sebelumnya
		nilai	kategori	urutan	nilai	kategori	urutan	
U1	Persyaratan	3,35	B	6	3,39	B	5	0,04
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,34	B	8	3,38	B	7	0,04
U3	Waktu Penyelesaian	3,29	B	9	3,32	B	9	0,03
U4	Biaya/Tarif	3,58	A	2	3,70	A	1	0,12
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,35	B	7	3,39	B	6	0,04
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B	4	3,41	B	4	-0,01
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	B	3	3,48	B	3	0,06
U8	Sarana dan Prasarana	3,36	B	5	3,36	B	8	0
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	A	1	3,65	A	2	0,03

9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dijadikan unsur penilaian dalam SKM tersebut seluruhnya mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya meskipun terdapat perubahan urutan dari tahun sebelumnya. Adapun nilai IKM per unsur pelayanan berdasarkan hasil tertinggi hingga terendah pada tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No. Urut	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata – Rata	Kategori
1	U4	Biaya/Tarif	3,701	Sangat Baik (A)
2	U9	Biaya/Tarif Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,652	Sangat Baik (A)
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,475	Baik (B)
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3,409	Baik (B)
5	U1	Persyaratan	3,385	Baik (B)
6	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,385	Baik (B)
7	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,383	Baik (B)
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,355	Baik (B)
9	U3	Waktu Penyelesaian	3,321	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, Biaya/Tarif (U4) menjadi unsur penilaian pelayanan tertinggi dengan nilai

3,58 yang juga berada pada kategori Sangat Baik (A). Nilai ini meningkat 0,04 poin dari tahun sebelumnya. 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. Hal ini juga dapat dilihat dari penghargaan yang diperoleh Pemprov Kalbar terkait hal tersebut yaitu Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari Ombudsman RI. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,65 dan berada pada kategori Sangat Baik (A). Nilai ini meningkat 0,03 poin dari tahun sebelumnya dengan urutan yang berubah dari sebelumnya yaitu urutan 1. 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 terkait hal tersebut yaitu Pemprov yang Informatif (zona hijau) dalam hal Keterbukaan Informasi Publik dari Komisi Informasi Pusat Tahun 2020, Top Pengelolaan Pengaduan LAPOR-SP4N dari Kementerian PAN dan RB Tahun 2020, Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kategori Pendorong Perubahan Terbaik dari Kementerian PAN dan RB Tahun 2021 dan Provinsi Terbaik Pertama dalam hal Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dari Kementerian PAN dan RB Tahun 2020 dan 2021, serta terbaik kedua tahun 2022.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketiga tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,48 yang berada pada kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,06 poin dari tahun sebelumnya dengan urutan yang sama yaitu urutan 3. 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. Hal ini juga ditunjang dengan adanya pedoman petugas pelaksana layanan melalui Peraturan Gubernur Nomor 102 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Barat. Meskipun demikian, unsur pelayanan ini akan 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 Pelaksana dengan nilai 3,41 yang berada pada kategori Baik (B). Nilai ini menurun 0,01 poin dari tahun sebelumnya dengan urutan yang sama yaitu urutan 4. 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 Persyaratan dengan nilai 3,39 yang berada pada kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,04 poin dari tahun sebelumnya dengan perubahan urutan yaitu urutan 6 pada tahun 2021 menjadi urutan 5 pada tahun 2022. 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 akan 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,39 yang berada pada kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,04 poin dari tahun sebelumnya dengan perubahan urutan yaitu urutan 7 pada tahun 2021 menjadi urutan 6 pada tahun 2022. 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 akan 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 ketujuh yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,38 yang berada pada kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,04 poin dari tahun sebelumnya dengan perubahan urutan yaitu urutan 8 pada tahun 2021 menjadi urutan 7 pada tahun 2022. 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 berada pada urutan kedelapan atau 2 terbawah. Unsur pelayanan ini akan ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan penyederhaan proses dan prosedur pelayanan, review SOP, kemudahan untuk mengakses pelayanan, tidak berbelit-belit dalam pelayanan serta mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kedelapan atau dua terendah yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,36 yang berada pada kategori Baik (B). Nilai ini tetap dari tahun sebelumnya dengan perubahan urutan yaitu urutan 5 pada

tahun 2021 menjadi urutan 8 pada tahun 2022. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai dan mempersepsikan bahwa secara umum kualitas sarana dan prasarana terkait pelayanan publik Pemprov Kalbar sudah baik dan terjadi peningkatan baik itu terhadap kualitas sarana prasarana melalui perbaikan/renovasi maupun pengoptimalan penggunaan sarana prasarana yang ada. Namun demikian unsur pelayanan ini akan ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), sehingga akan lebih memudahkan dan nyaman bagi masyarakat/responden dalam memperoleh pelayanan, 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, yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,32. Nilai ini meningkat 0,03 poin dari tahun sebelumnya urutan peringkat yang tetap sama. 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 akan ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan identifikasi faktor apakah yang membuat kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah dibanding 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 serta mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang.

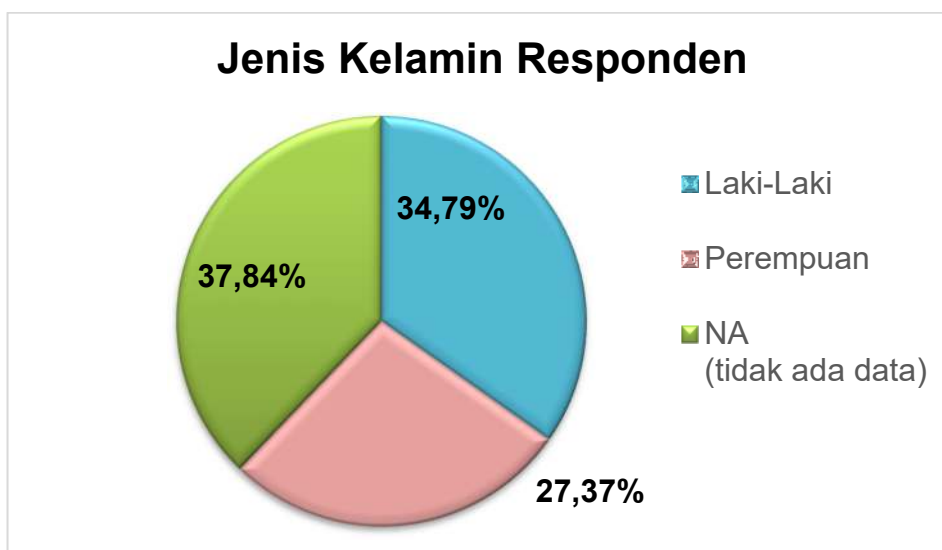
Dalam pelaksanaan SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022, Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan SKM secara tahunan, semester, atau tri wulan. Dalam pelaksanaan SKM tersebut, pengisian kuesioner SKM dilakukan oleh masyarakat / pengguna layanan yang telah ditetapkan menjadi responden. Penetapan jumlah responden tersebut sesuai dengan panduan dan ketentuan yang diberikan dan disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Responden tersebut melakukan pengisian kuesioner SKM secara langsung, baik mengisi secara manual melalui tulisan di lembar kuesioner maupun mengisi SKM secara elektronik. Pengisian kuesioner tersebut dilakukan secara mandiri oleh responden maupun dibantu oleh petugas pelayanan.

Jumlah total responden SKM Pemprov Kalbar tahun 2022 adalah sebanyak 14.877 orang yang memberikan penilaian dan persepsinya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pemprov Kalbar. Dengan demikian, dari 85 UPP di Pemprov Kalbar terdapat rata-rata 213 orang per UPP yang menjadi responden dalam SKM ini. Jumlah responden ini meningkat 7.874 orang dari tahun sebelumnya.

Terdapat 29 (dua puluh sembilan) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) yang melaksanakan SKM dengan responden terbanyak terdapat pada: UPT PPD Pontianak Wilayah 1 (5.066 orang), RSUD dr. Soedarso (1.223 orang), serta Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (857 orang)

UPP Pemprov Kalbar dengan Jumlah Responden Terbanyak (100 orang atau Lebih)			
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Jumlah Responden (orang)	% Kontribusi Responden
1	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	5.066	34,05 %
2	RSUD dr. Soedarso	1.223	8,22 %
3	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	857	5,76 %
4	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	644	4,33 %
5	Dinas Kesehatan	581	3,91 %
6	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	420	2,82 %
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	370	2,49 %
8	UPT Laboratorium Kesehatan	300	2,02 %
9	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	290	1,95 %
10	Badan Kepegawaian Daerah	255	1,71 %
11	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	228	1,53 %
12	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	216	1,45 %
13	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	191	1,28 %
14	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	191	1,28 %
15	UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	172	1,16 %
16	UPT KPH Wilayah Sintang Utara	154	1,04 %
17	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	151	1,01 %
18	UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	150	1,01 %
19	Badan Penelitian dan Pengembangan	150	1,01 %
20	Dinas Perkebunan dan Peternakan	146	0,98 %
21	UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	142	0,95 %
22	UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	127	0,85 %
23	Biro Pengadaan Barang/Jasa	125	0,84 %
24	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	120	0,81 %
25	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	120	0,81 %
26	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	116	0,78 %
27	Biro Administrasi Pimpinan	105	0,71 %
28	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	100	0,67 %
29	Badan Penghubung	100	0,67 %

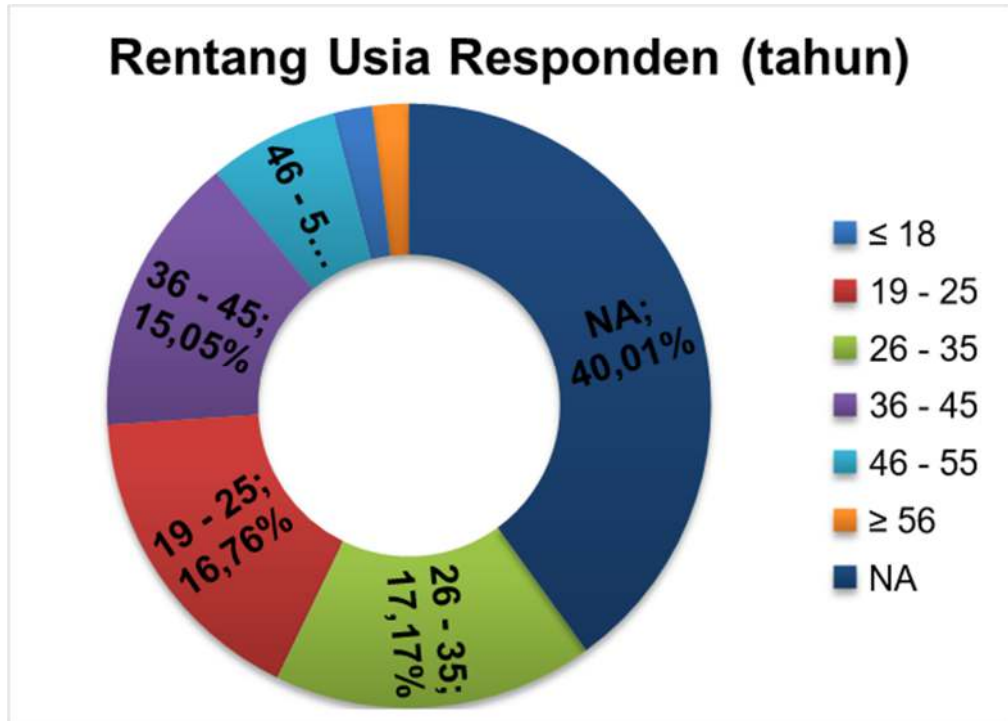
Adapun data profil latar belakang responden tergambar sebagai berikut :



Jenis Kelamin Responden						
Laki – Laki		Perempuan		NA (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)		Jumlah (orang)
Jumlah (orang)	Persentase	Jumlah (orang)	Persentase	Jumlah (orang)	Persentase	
5.175	34,79 %	4.072	27,37 %	5.630	37,84 %	14.877

Jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 34,79 % atau 5,175 orang. Adapun untuk responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 27,37 % atau 4.072 orang. Dari data tersebut juga terdapat sebanyak 5.630 orang atau 37,84 % yang tidak mengisi data jenis kelamin atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap. Dari data tersebut tergambar bahwa secara umum, penerima layanan maupun pengguna layanan lebih didominasi oleh jenis kelamin laki-laki meskipun penerima layanan maupun pengguna layanan berjenis kelamin perempuan juga menempati jumlah dan persentase yang relative banyak. Hal ini juga membuat penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan secara adil dan non diskriminatif serta memperhatikan pelayanan responsive gender, seperti penyediaan toilet terpisah jenis kelamin, penyediaan sarana prasarana penunjang (ruang laktasi), penyediaan bahan bacaan yang mengakomodir kedua jenis kelamin, penyediaan ruang khusus

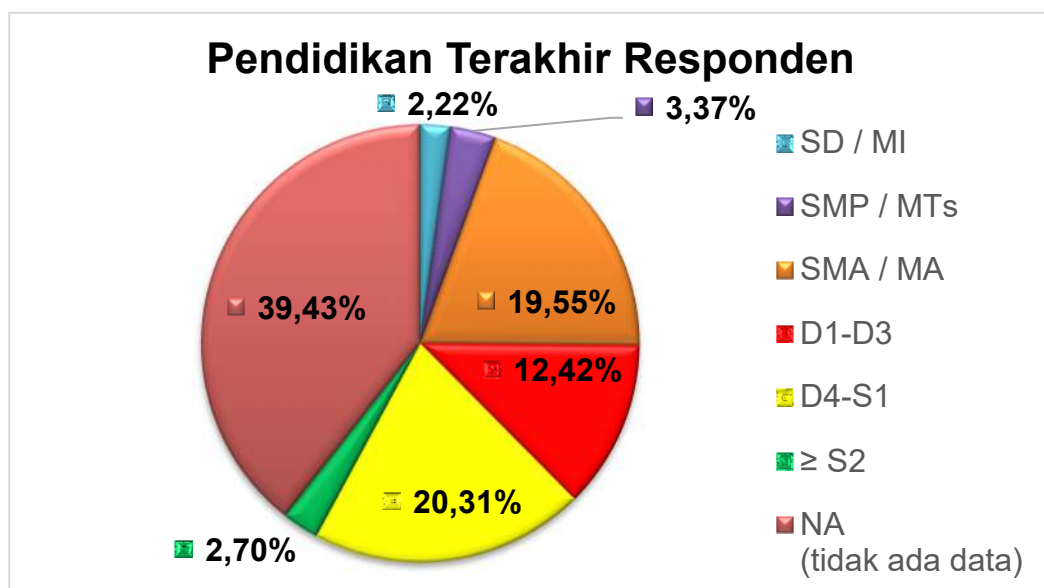
merokok, pelayanan khusus pada waktu-waktu khusus, serta sarana prasarana lainnya.



Rentang Usia Responden (tahun)							
	≤ 18	19 – 25	26 – 35	36 – 45	46 – 55	≥ 56	NA*
Jumlah (orang)	307	2.494	2.554	2.239	1.036	294	5.953
%	2,06 %	16,76 %	17,17 %	15,05 %	6,96 %	1,98 %	40,01 %
*) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)							

Untuk usia responden dengan rentang yang bervariasi dan mayoritas berusia antara 26-35 tahun sebanyak 2.554 orang atau 17,17 %. Untuk rentang usia responden terbanyak kedua yaitu 19-25 tahun sebanyak 2.494 orang atau 16,76 %. Untuk rentang usia responden lain yaitu 36-45 tahun sebanyak 2.239 orang atau 15,05 %, 46-55 tahun sebanyak 1.036 orang atau 6,96 %, ≤ 18 tahun sebanyak 307 orang atau 2,06 %, dan ≥56 tahun sebanyak 294 orang atau 1,98 %. Adapun responden yang tidak mengisi data usia ataupun data laporan yang disampaikan

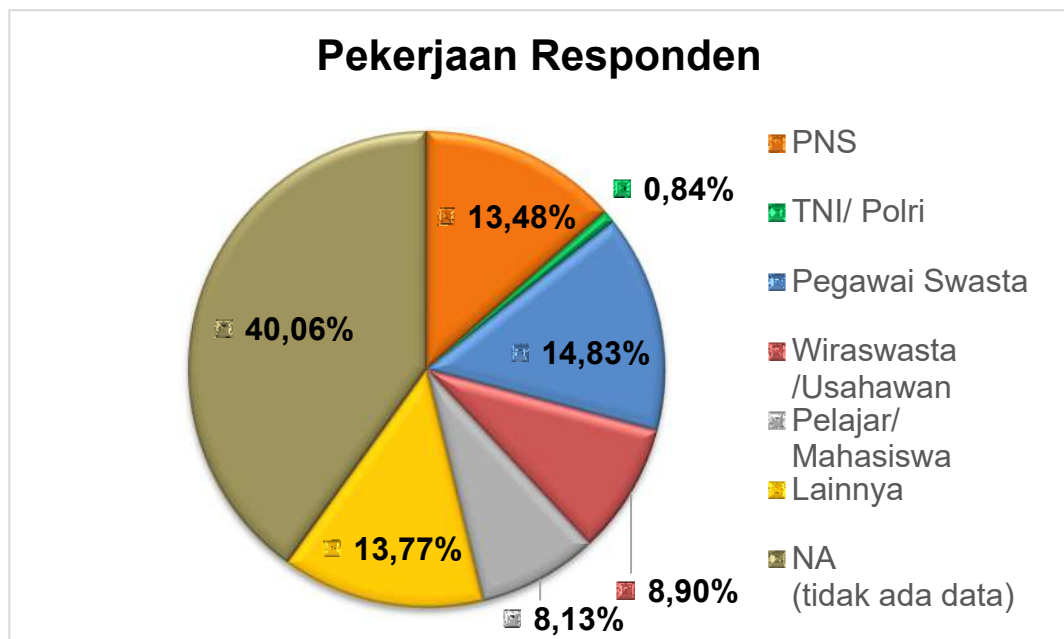
tidak lengkap adalah sebanyak 5.953 orang atau 40,01 %. Dari data tersebut tergambar bahwa mayoritas penerima layanan / pengguna layanan Pemprov Kalbar adalah pada rentang usia 26-35 tahun yang biasa disebut pula generasi Y atau lebih dikenal dengan generasi milenial. Untuk rentang usia responden terbanyak kedua yaitu 19-25 tahun yang biasa disebut pula generasi Z, termasuk pula untuk rentang usia ≤ 18 tahun. Hal ini membuat penyelenggara pelayanan harus peka dan menyesuaikan dengan penerima layanan / pengguna layanan tersebut yang dapat disebut pula generasi kekinian. Hal ini dapat dilakukan melalui tampilan penyelenggara pelayanan publik yang kekinian atau penyampaian informasi pelayanan publik pada media kekinian, seperti media sosial. Selain itu penyelenggara pelayanan publik juga harus mengakomodir kebutuhan dan penyesuaian sarana prasarana dari pengguna layanan pada rentang usia lainnya yaitu diatas 40 tahun yang merupakan generasi X. Penyelenggara pelayanan juga harus menyediakan pelayanan khusus maupun prioritas kepada pengguna layanan yang berusia diatas 56 tahun, yang pada survei ini terdapat sebanyak 4,28 % atau 299 orang.



Latar Belakang Pendidikan Responden							
	SD/MI	SMP/MTs	SMA/K/MA	D-1/D-3	D-4/S-1	≥ S-2	NA*
Jumlah (orang)	331	501	2.909	1.847	3.022	401	5.866
%	2,22 %	3,37 %	19,55 %	12,42 %	20,31 %	2,70 %	39,43 %

*) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)

Mayoritas pendidikan responden yang mengisi kuesioner SKM adalah D4/S1 dengan jumlah 3.022 orang dengan persentase 20,31 %. Selain itu yaitu SMA/ sederajat sebanyak 2.909 orang atau 19,55 %, D1-D3 sebanyak 1.847 orang atau 12,42 %, SMP/ sederajat sebanyak 501 orang atau 3,37 %, SD/ sederajat sebanyak 331 orang atau 2,22 %, dan ≥ S2 sebanyak 401 orang atau 2,70 %. Adapun responden yang tidak mengisi data Pendidikan terakhir atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap adalah sebanyak 5.866 orang atau 39,43 %.



Latar Belakang Pekerjaan Responden							
	PNS	TNI / POLRI	Pegawai Swasta	Wirausaha/ Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	NA*
Jumlah (orang)	2.005	125	2.206	1.324	1.209	2.048	5.960
%	13,48%	0,84%	14,83%	8,09%	8,13%	13,77%	40,06%
*) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner)							

Latar belakang pekerjaan responden yang mengisi formulir kuesioner SKM cukup beraneka ragam. Hal ini terlihat dari tidak adanya responden dengan latar belakang yang dominan. Untuk latar belakang responden terbanyak yaitu Pegawai Swasta sejumlah 2.206 orang atau 14,83 %. Pilihan pekerjaan Lainnya menempati urutan terbanyak kedua sebanyak 2.048 orang atau 13,77 %. Pilihan pekerjaan ini bervariasi yaitu mulai dari ibu rumah tangga, petani, buruh, tenaga kontrak/pegawai honorer, pegawai BUMN/BUMD, dan lainnya. Selanjutnya pekerjaan PNS atau Pegawai Negeri Sipil menempati urutan ketiga dengan jumlah 2.005 orang atau 13,48 %. Selain itu, terdapat 1.209 orang atau 8,13 % responden yang berlatar belakang pekerjaan Pelajar/Mahasiswa, 1.324 orang atau 8,09 % berprofesi sebagai wirausaha/wiraswasta, dan sebanyak 125 orang atau 0,84 % merupakan TNI/POLRI. Selain itu, terdapat 5.960 orang atau 40,06 % responden yang tidak mengisi data mengenai pekerjaan atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap.

Adapun rincian data responden pada setiap Perangkat Daerah, Biro, dan UPT adalah sebagai berikut :

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022

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	Laki-Laki	Perempuan	NA	SD / MI	SMP / MTs	SM A / MA	D1- D3	D4- S1	≥ S2	NA	PN S	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	lainnya	NA		
1	1. Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat																											
2	1. Biro Pemerintahan	25	0	0	0	0	0	0	25	15	10	0	0	0	3	2	14	6	0	16	0	4	0	0	5	0		
3	2. Biro Hukum	90	0	0	0	0	0	0	90	47	43	0	0	0	10	0	34	46	0	65	0	0	0	0	25	0		
4	3. Biro Kesejahteraan Rakyat	75	1	39	14	11	10	0	0	44	31	0	0	2	39	13	19	2	0	14	1	9	11	33	7	0		
5	4. Biro Perekonomian	24	0	0	0	0	0	0	24	16	8	0	0	0	0	0	22	2	0	16	0	5	1	0	2	0		
6	5. Biro Administrasi Pembangunan	81	0	0	0	0	0	0	81	56	25	0	0	0	24	9	45	3	0	81	0	0	0	0	0	0		
7	6. Biro Pengadaan Barang/Jasa	125	1	46	42	30	6	0	0	91	34	0	0	0	43	22	58	2	0	18	0	70	34	0	3	0		
8	7. Biro Organisasi	25	0	0	0	0	0	0	25	17	8	0	0	0	3	3	18	1	0	22	0	1	0	2	0	0		
9	8. Biro Umum	20	0	0	0	0	0	0	20	11	9	0	0	1	2	3	13	1	0	3	1	6	3	4	3	0		
10	9. Biro Administrasi Pimpinan	105	0	0	0	0	0	0	105	54	51	0	0	0	0	0	0	0	105	0	0	0	0	0	0	105		
11	2. Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat	67	0	17	21	22	7	0	0	33	34	0	0	2	17	15	29	4	0	23	4	22	0	12	6	0		
12	3. Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat	17	0	0	1	7	9	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	17			
13	4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	120	0	16	80	20	4	0	0	89	31	0	0	0	19	9	81	11	0	92	0	0	0	20	8	0		
14	1. UPT Museum							0				0						0							0			
	2. UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 370							0				0						0							0			
	3. UPT Satuan Pendidikan Khusus sebanyak 13							0				0						0							0			
15	5. Dinas Kesehatan	581	0	462	89	20	10	0	0	206	375	0	2	0	20	482	77	0	0	55	0	421	27	3	75	0		
16	1. UPT Laboratorium Kesehatan	300	14	67	76	67	51	25	0	150	150	0	0	18	162	45	73	2	0	31	2	69	51	41	106	0		
17	2. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	150	1	16	36	39	51	7	0	81	69	0	1	2	39	25	67	16	0	0	0	0	0	0	0	150		
18	3. UPT Pelatihan Kesehatan							0				0						0							0			
19	4. UPT Klinik Utama Sungai Bangkong							0				0						0							0			
20	6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	370	25	117	96	87	41	4	0	240	130	0	0	0	53	99	198	20	0	80	0	74	106	49	61	0		

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022

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	Laki-Laki	Perempuan	NA	SD / MI	SMP / MTs	SM A / MA	D1- D3	D4- S1	≥ S2	NA	PN S	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	lainnya	NA	
21	7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	290	0	19	40	163	60	8	0	222	68	0	0	1	50	177	32	0	30	15	2	186	33	20	4	30	
22	8. Dinas Sosial	60	0	7	34	13	3	3	0	34	26	0	0	5	35	3	17	0	0	3	3	10	8	7	29	0	
23	1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma								0			0						0								0	
24	2. UPT Panti Sosial Anak								0			0						0								0	
25	9. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	857	0	193	265	362	37	0	0	417	440	0	0	0	327	183	347	0	0	0	0	226	347	76	208	0	
26	1. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja								0			0						0								0	
27	10. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	25	0	0	0	0	0	0	25	17	8	0	0	0	4	0	17	4	0	23	0	0	0	0	2	0	
28	1. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	51	0	0	11	33	6	1	0	12	39	0	0	0	24	2	23	2	0	23	0	2	17	0	9	0	
29	11. Dinas Ketahanan Pangan	80	0	32	22	24	2	0	0	37	43	0	0	0	27	21	27	5	0	2	0	19	15	27	17	0	
30	12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	52	0	12	14	20	6	0	0	21	31	0	0	5	20	6	17	4	0	11	0	15	7	6	13	0	
31	13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	100	0	45	47	8	0	0	0	39	61	0	0	0	44	25	31	0	0	18	0	2	8	45	27	0	
32	14. Dinas Perhubungan	25	1	16	4	3	1	0	0	19	6	0	0	0	13	3	8	1	0	8	0	4	0	11	2	0	
33	15. Dinas Komunikasi dan Informatika	48	0	1	9	17	16	5	0	32	16	0	0	0	3	1	37	7	0	25	8	11	2	0	2	0	
34	16. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	116	0	12	39	46	12	7	0	83	33	0	0	0	23	17	68	8	0	17	0	63	22	6	8	0	
35	17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	98	24	23	22	13	8	8	0	63	35	0	0	6	40	11	40	1	0	5	0	38	10	19	26	0	
36	18. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	30	3	8	2	8	6	3	0	14	16	0	0	0	22	0	6	2	0	6	0	16	2	5	1	0	
37	19. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	30	14	15	0	1	0	0	0	15	15	0	0	0	4	25	1	0	0	0	0	0	1	29	0	0	
38	20. Dinas Kelautan dan Perikanan	68	5	29	7	21	6	0	0	32	36	0	0	0	29	15	23	1	0	21	0	11	1	32	3	0	
39	1. UPT Pelabuhan Perikanan	75	7	9	6	15	27	1	0	63	12	0	21	25	19	6	3	1	0	0	0	5	13	15	42	0	
40	2. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut	25	1	0	1	14	9	0	0	24	1	0	0	0	19	1	5	0	0	5	0	4	15	1	0	0	

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022

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	Laki-Laki	Perempuan	NA	SD / MI	SMP / MTs	SM A / MA	D1- D3	D4- S1	≥ S2	NA	PN S	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	lainnya	NA				
42	1. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	420	0	86	248	71	15	0	0	269	151	0	0	0	95	133	183	9	0	139	3	238	9	29	2	0				
43	1. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	127	0	10	27	51	28	11	0	87	40	0	42	32	49	1	3	0	0	4	0	0	5	0	118	0				
44	2. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	142	5	50	43	37	6	1	0	72	70	0	6	6	40	21	68	1	0	54	0	27	3	5	53	0				
45	2. Dinas Perkebunan dan Peternakan	146	2	33	62	41	8	0	0	122	24	0	0	2	89	25	26	4	0	37	3	75	9	5	17	0				
46	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	70	4	24	11	13	10	8	0	50	20	0	1	1	27	19	18	4	0	4	2	0	3	28	33	0				
47	2. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	216	13	79	62	29	27	6	0	68	148	0	1	9	67	28	94	17	0	29	4	46	24	59	54	0				
48	2.3. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	120	0	0	57	0	0	63	0	0	0	120	0	0	0	0	0	0	120	0	0	0	0	0	0	120				
49	1. UPT KPH Wilayah Mempawah	42	0	8	4	15	14	1	0	31	11	0	0	0	26	1	13	2	0	19	2	5	2	5	9	0				
50	2. UPT KPH Wilayah Landak	16	0	9	5	2	0	0	0	13	3	0	0	1	11	1	3	0	0	0	0	5	0	6	5	0				
51	3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan	10	0	3	4	3	0	0	0	8	2	0	0	0	4	0	5	1	0	2	0	0	0	0	8	0				
52	4. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur								0			0							0							0				
53	5. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara								0			0							0							0				
54	6. UPT KPH Wilayah Kayong								0			0							0							0				
55	7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	172	2	32	53	57	21	7	0	108	64	0	9	12	68	39	44	0	0	41	6	60	19	3	43	0				
56	8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	40	0	10	9	11	8	2	0	18	22	0	3	9	19	1	8	0	0	3	3	20	9	1	4	0				
57	9. UPT KPH Wilayah Kubu Raya								0			0							0							0				
58	10. UPT KPH Wilayah Melawi								0			0							0							0				
59	11. UPT KPH Wilayah Sambas								0			0							0							0				
60	12. UPT KPH Wilayah Sanggau Barat								0			0							0							0				
61	13. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	92	0	13	29	30	18	2	0	78	14	0	1	2	24	1	42	22	0	45	0	12	5	4	26	0				
62	14. UPT KPH Wilayah Sekadau								0			0							0							0				

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022

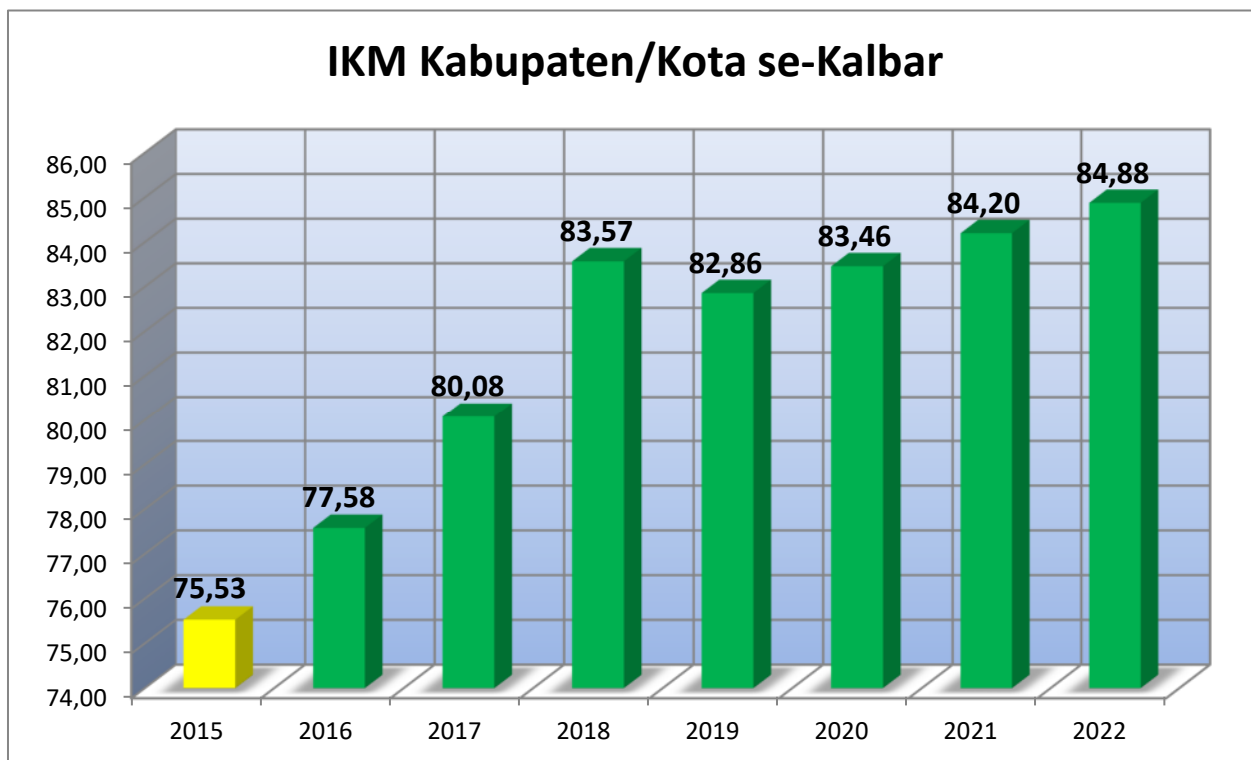
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Jumlah Responden	Usia (tahun)							Jenis Kelamin			Pendidikan Terakhir							Pekerjaan							IKM
			≤ 18	19 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	≥ 56	NA	Laki-Laki	Perempuan	NA	SD / MI	SMP / MTs	SM A / MA	D1- D3	D4- S1	≥ S2	NA	PN S	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	lainnya	NA	
63	15. UPT KPH Wilayah Bengkayang	45	0	0	0	0	0	0	45	0	0	45	0	0	0	0	0	45	0	0	0	0	0	0	0	45	
64	16. UPT KPH Wilayah Sintang Utara	154	2	11	8	80	50	3	0	115	39	0	0	0	50	0	100	4	0	59	10	33	13	12	27	0	
65	17. UPT KPH Wilayah Sintang Timur	15	0	2	7	6	0	0	0	12	3	0	1	1	10	0	3	0	0	4	0	1	2	3	5	0	
66	24. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	191	0	0	0	0	0	0	191	0	0	191	0	0	0	0	0	0	191	0	0	0	0	0	0	191	
67	1. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	12	0	0	6	5	1	0	0	9	3	0	0	0	3	3	6	0	0	0	0	8	4	0	0	0	
68	25. Satuan Polisi Pamong Praja	75	1	28	25	15	6	0	0	63	12	0	0	1	11	7	51	5	0	40	11	8	6	7	3	0	
69	26. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	90	0	22	25	22	17	4	0	44	46	0	0	0	6	10	59	15	0	59	1	4	4	21	1	0	
70	27. Badan Keuangan dan Aset Daerah	45	0	0	0	0	0	0	45	27	18	0	0	1	7	5	25	7	0	0	0	0	0	0	0	45	
71	28. Badan Pendapatan Daerah	40	0	14	7	12	7	0	0	23	17	0	0	0	8	8	22	2	0	16	2	4	6	11	1	0	
72	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	5066	0	0	0	0	0	0	5066	0	0	5066	0	0	0	0	0	0	5066	0	0	0	0	0	0	5066	
73	1b. SAMSAT Pontianak Wilayah II								0			0							0							0	
74	1c. SAMSAT Kubu Raya								0			0							0							0	
75	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	25	0	6	9	6	2	2	0	16	9	0	1	2	13	1	7	1	0	4	1	8	5	0	7	0	
76	2b. SAMSAT Bengkayang	25	1	14	8	1	1	0	0	14	11	0	0	0	13	6	6	0	0	4	0	6	4	4	7	0	
77	2c. SAMSAT Sambas	25	1	3	6	12	1	2	0	19	6	0	4	4	12	1	4	0	0	3	1	3	11	1	6	0	
78	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	50	2	9	17	13	8	1	0	27	23	0	3	6	17	13	11	0	0	5	6	6	6	5	22	0	
79	3b. SAMSAT Ngabang								0			0							0							0	
80	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau								0			0							0							0	
81	4b. SAMSAT Sekadau								0			0							0							0	
82	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	50	4	7	13	17	9	0	0	31	19	0	4	2	16	13	15	0	0	7	2	5	9	9	18	0	
83	5b. SAMSAT Melawi								0			0							0							0	

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2022

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	Laki-Laki	Perempuan	NA	SD / MI	SMP / MTs	SMA / MA	D1-D3	D4-S1	≥ S2	NA	PNS	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	NA	
84	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	50	5	8	13	15	9	0	0	31	19	0	4	2	16	13	15	0	0	7	2	5	9	9	18	0	
85	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	50	0	8	20	14	7	1	0	30	20	0	1	3	22	9	13	2	0	12	0	11	12	7	8	0	
86	7b. SAMSAT Kayong Utara	25	0	10	8	5	2	0	0	11	14	0	0	1	8	4	12	0	0	5	2	4	4	5	5	0	
87	29. Badan Kepegawaian Daerah	255	4	56	87	73	35	0	0	137	118	0	0	0	30	68	122	35	0	221	0	0	0	28	6	0	
88	30. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	228	0	135	61	26	6	0	0	101	127	0	0	0	3	15	185	25	0	228	0	0	0	0	0	0	
89	31. Badan Penelitian dan Pengembangan	150	1	81	23	18	24	3	0	79	71	0	2	0	20	1	76	51	0	34	0	1	16	78	21	0	
90	32. Badan Pengelola Perbatasan Daerah	84	0	18	35	15	16	0	0	56	28	0	0	9	27	17	26	5	0	17	0	13	27	12	15	0	
91	33. Badan Penghubung	100	0	25	30	40	5	0	0	62	38	0	0	0	17	10	60	13	0	44	7	16	11	10	12	0	
92	34. Badan Penanggulangan Bencana Daerah	191	0	0	0	0	0	0	191	0	0	191	0	0	0	0	0	0	191	0	0	0	0	0	0	191	
93	35. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	151	0	24	40	51	33	3	0	105	46	0	0	7	29	9	48	10	48	42	20	30	35	19	5	0	
94	36. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso	1223	52	306	361	233	186	65	20	568	655	0	142	224	585	103	113	3	53	70	13	182	211	147	600	0	
95	37. Rumah Sakit Jiwa Provinsi	644	111	149	153	136	68	27	0	377	267	0	82	97	330	38	86	11	0	49	3	77	107	213	195	0	
	Jumlah	14.877	307	2.494	2.554	2.239	1.036	294	5.953	5.175	4.072	5.630	331	501	2.909	1.847	3.022	401	5.866	2.005	125	2.206	1.324	1.209	2.048	5.960	
	Persentase		2,06%	6,76%	7,17%	5,05%	6,96%	1,98%	40,01%	34,79%	27,37%	37,84%	2,22%	3,37%	19,55%	12,42%	20,31%	2,70%	39,43%	13,48%	0,84%	14,83%	8,90%	8,13%	3,77%	40,06%	
	Jumlah Responden		≤ 18	19 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	≥ 56	NA	L	P	NA	SD	SMP	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

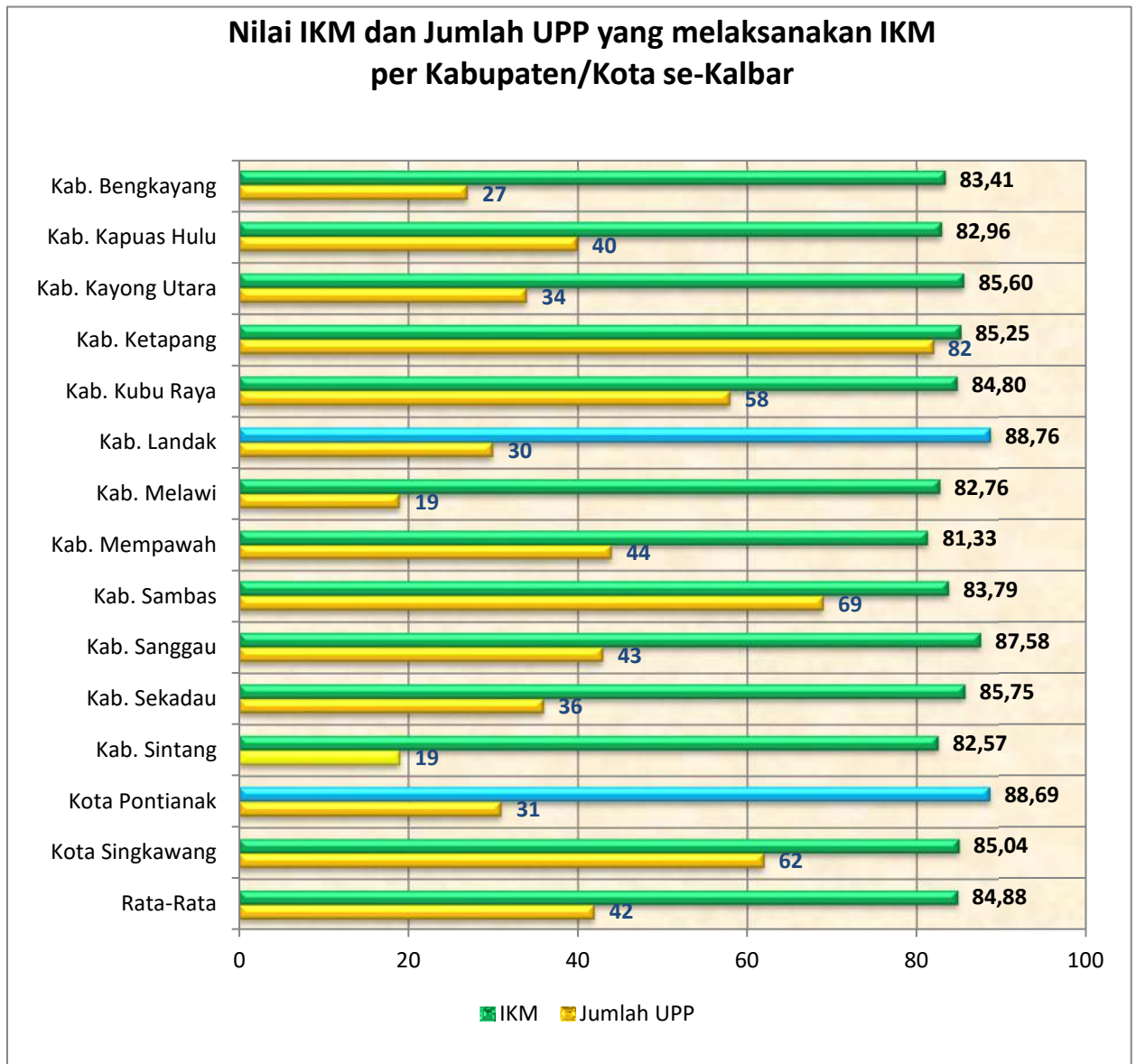
Dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2022 atau 100 %. IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2022 adalah 84,88 dengan kategori Baik.



Nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2022 mengalami peningkatan dibanding tahun 2021 yaitu sebesar 0,68 poin dari 84,20 menjadi 84,88. Hal ini merupakan kontribusi dari meningkatnya nilai IKM pada 13 (tiga belas) Kabupaten/Kota, meskipun terdapat pula 1 (satu) Kabupaten yang mengalami penurunan nilai IKM dari tahun 2022 dibandingkan tahun 2021. Meskipun demikian, dalam 8 (delapan) 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 pada tahun 2019 menjadi 82,86. Pada tahun 2020, nilai rata-rata capaian meningkat kembali sebesar 0,60 poin menjadi 83,46. Adapun pada tahun 2021, nilai rata-rata capaian meningkat

kembali sebesar 0,74 poin sehingga nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2021 menjadi 84,20. Untuk tahun 2022, nilai IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar meningkat 0,94 poin sehingga menjadi 84,88.

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



Untuk nilai IKM tertinggi yaitu Kabupaten Landak (88,76) dan Kota Pontianak (88,69). Untuk jumlah responden terbanyak yaitu Kabupaten Ketapang (21.538 orang). Kabupaten Ketapang juga menjadi Kabupaten/Kota dengan UPP terbanyak melaksanakan SKM yaitu 82 UPP. Rata-rata unsur terendah dari 14

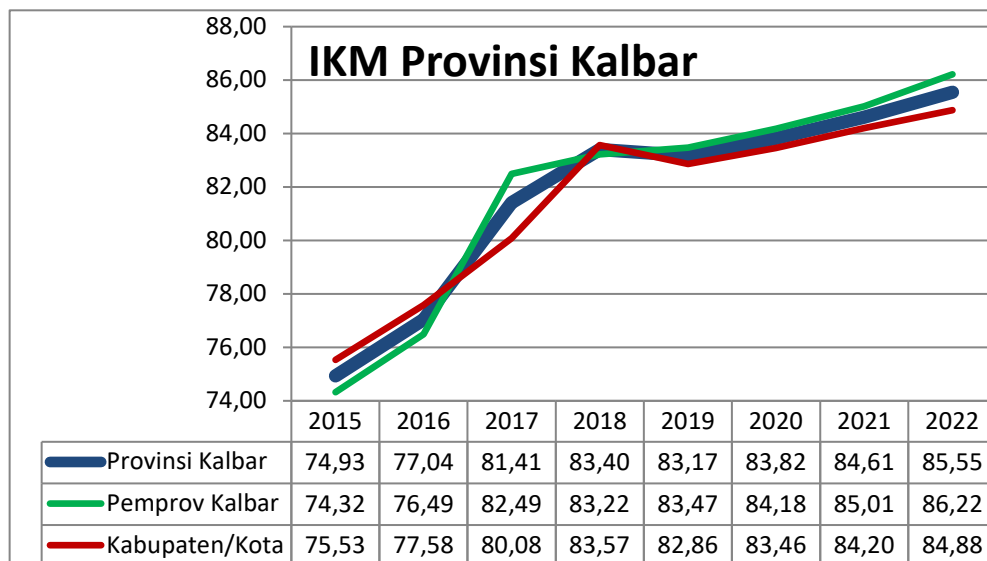
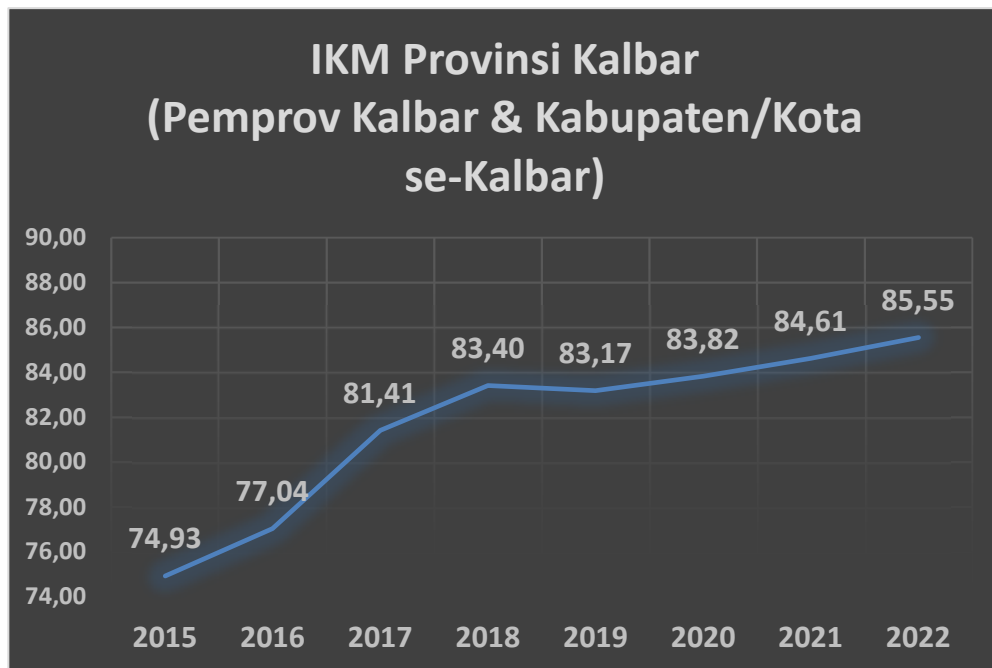
Kabupaten/Kota se-Kalbar adalah unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, dan untuk rata-rata unsur yang tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif.

Nilai IKM seluruh Kabupaten/Kota se-Kalbar berada pada kategori Baik (B), terkecuali Kota Pontianak dan Kabupaten Landak yang telah berada pada kategori A (Sangat Baik). Hal ini perlu menunjukkan bahwa seluruh Kabupaten/Kota juga secara umum dinilai dan dipersepsikan baik dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berasal dari penilaian masyarakat / responden. Adapun rekapitulasi nilai IKM, unsur pelayanan terendah dan tertinggi, jumlah UPP yang melaksanakan SKM, serta jumlah responden SKM Kabupaten/Kota se-Kalbar tahun 2022 adalah sebagai berikut :

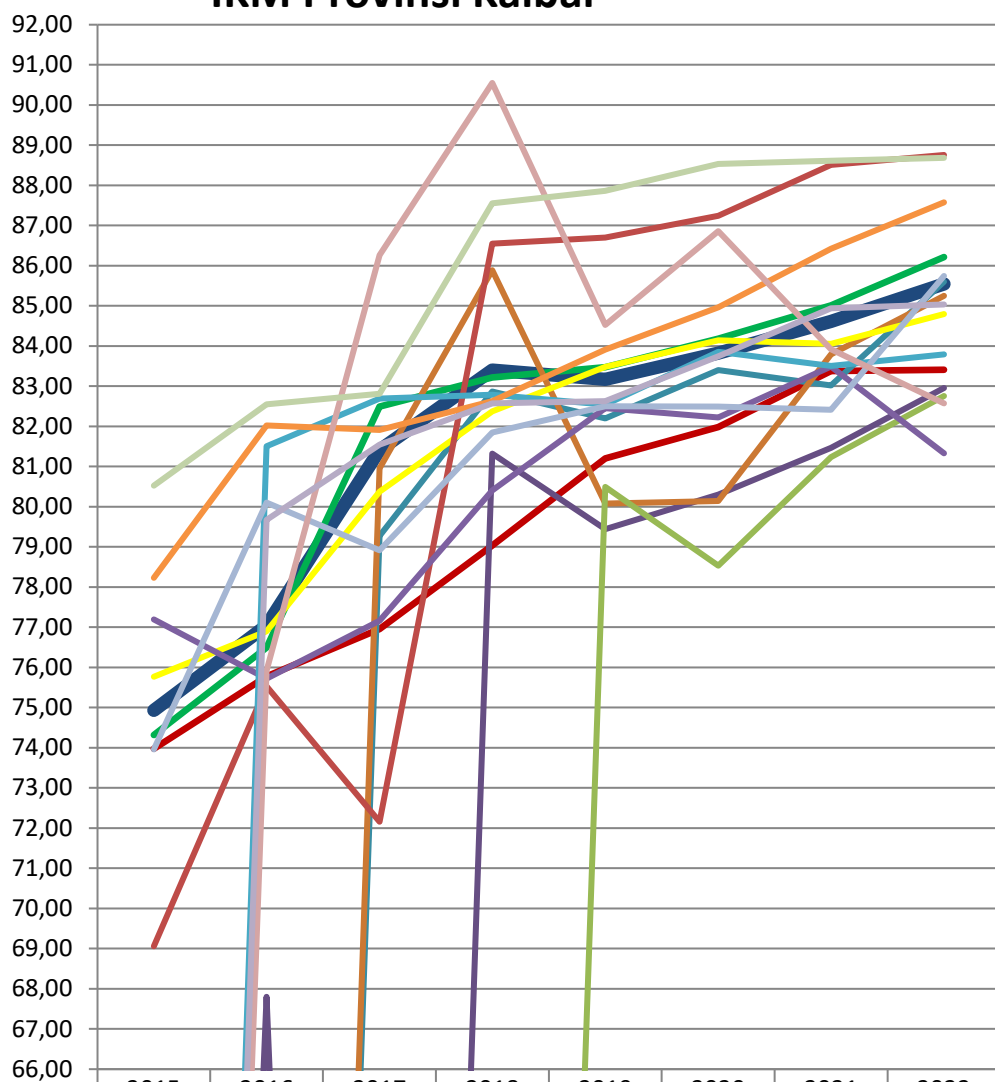
No	Kabupaten / Kota	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Unsur terendah	Unsur tertinggi	Jumlah UPP yang melaksanakan SKM	Jumlah Responden (orang)
1	Bengkayang	83,41	B Baik	U8 : 3,14	U4 : 3,79	27	811
2	Kapuas Hulu	82,96	B Baik	U8 : 3,15	U9 : 3,42	40	6.142
3	Kayong Utara	85,60	B Baik	U3 : NA	NA	34	3.452
4	Ketapang	85,25	B Baik	U8 : 3,38	U9: 3,76	82	21.538
5	Kubu Raya	84,80	B Baik	U3 : 3,25	U4 : 3,68	58	NA
6	Landak	88,76	A Sangat Baik	U8 : 3,80	U4 : 4,00	30	2.019
7	Melawi	82,76	B Baik	U2: 3,04	U5 : 3,99	19	1.022
8	Mempawah	81,33	B Baik	U3 : 3,23	U4 : 3,46	44	6.738
9	Sambas	83,79	B Baik	U3 : 3,24	U4 : 3,56	69	6.150
10	Sanggau	87,58	B Baik	U3 : 3,38	U4: 3,83	43	3.149
11	Sekadau	85,75	B Baik	U8 : NA	U4 : NA	36	1.497
12	Sintang	82,57	B Baik	U8 : 3,00	U4 : 3,70	19	2.054
13	Pontianak	88,69	A Sangat Baik	NA	NA	31	9.274
14	Singkawang	85,04	B Baik	U3 : 3,27	U4 : 3,84	62	6.136
RATA-RATA		84,88	B Baik	U3	U4	42 UPP	5.383 orang

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

Nilai IKM Provinsi Kalbar Tahun 2022 yang merupakan nilai rata-rata dari IKM Pemprov Kalbar (86,22) dan nilai IKM Kabupaten/Kota (84,88) adalah 85,55. Nilai ini meningkat 0,94 poin dari tahun 2021, yang disebabkan oleh meningkatnya nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar dan meningkatnya nilai IKM Pemprov Kalbar. Dalam 8 (delapan) tahun terakhir, nilai IKM Provinsi mengalami peningkatan dari semula 74,93 pada tahun 2015 hingga pada tahun 2022 meningkat menjadi 85,55 sekaligus menjadi nilai IKM tertinggi yang pernah diraih oleh Provinsi Kalbar.



IKM Provinsi Kalbar



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Provinsi Kalbar	74,93	77,04	81,41	83,40	83,17	83,82	84,61	85,55
Pemprov Kalbar	74,32	76,49	82,49	83,22	83,47	84,18	85,01	86,22
Bengkayang	73,98	75,77	76,95	79,03	81,20	81,98	83,38	83,41
Kapuas Hulu		67,80		81,32	79,44	80,30	81,46	82,96
Kayong Utara			79,27	82,87	82,20	83,40	83,02	85,60
Ketapang			80,95	85,89	80,08	80,14	83,79	85,25
Kubu Raya	75,77	76,90	80,37	82,37	83,48	84,14	84,05	84,80
Landak	69,06	75,53	72,16	86,55	86,70	87,24	88,51	88,76
Melawi					80,49	78,53	81,23	82,76
Mempawah	77,19	75,72	77,16	80,40	82,45	82,22	83,49	81,33
Sambas		81,50	82,69	82,79	82,54	83,86	83,50	83,79
Sanggau	78,23	82,02	81,91	82,63	83,91	84,96	86,42	87,58
Sekadau	73,96	80,10	78,91	81,85	82,50	82,49	82,41	85,75
Sintang		75,92	86,26	90,55	84,52	86,86	83,92	82,57
Pontianak	80,53	82,55	82,81	87,55	87,86	88,53	88,61	88,69
Singkawang		79,67	81,54	82,57	82,63	83,74	84,94	85,04

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

No.	Pemerintah Daerah	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)						Mutu Pelayanan	+ / - dari tahun lalu	Keterangan
		2017	2018	2019	2020	2021	2022			
	Pemerintah Provinsi Kalbar	82,49	83,22	83,47	84,18	85,01	86,22	B (Baik)	1,21	Total Jumlah Responden : 14.877 orang UPP yang melaksanakan : 37 PD (100 %) 9 Biro (100 %) 24 UPT (61,54%) Nilai A : 18 UPP
	Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar	80,08	83,57	82,86	83,46	84,20	84,88	B (Baik)	0,68	Jumlah UPP Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 594 UPP Jumlah Total Responden Kab/Kota : 69.982 orang
1	Kabupaten Bengkayang	76,95	79,03	81,20	81,98	83,38	83,41	B	0,03	
2	Kabupaten Kapuas Hulu	NA	81,32	79,44	80,30	81,46	82,96	B	1,50	
3	Kabupaten Kayong Utara	79,27	82,87	82,20	83,40	83,02	85,60	B	2,58	
4	Kabupaten Ketapang	80,95	85,89	80,08	80,14	83,79	85,25	B	1,46	
5	Kabupaten Kubu Raya	80,37	82,37	83,48	84,14	84,05	84,80	B	0,75	
6	Kabupaten Landak	72,16	86,55	86,70	87,24	88,51	88,76	A	0,25	
7	Kabupaten Melawi	NA	NA	80,49	78,53	81,23	82,76	B	1,53	
8	Kabupaten Mempawah	77,16	80,40	82,45	82,22	83,49	81,33	B	1,27	
9	Kabupaten Sambas	82,69	82,79	82,54	83,86	83,50	83,79	B	-2,16	
10	Kabupaten Sanggau	81,91	82,63	83,91	84,96	86,42	87,58	B	1,16	
11	Kabupaten Sekadau	78,91	81,85	82,50	82,49	82,41	85,75	B	3,34	
12	Kabupaten Sintang	86,26	90,55	84,52	86,86	83,92	82,57	B	1,35	
13	Kota Pontianak	82,81	87,55	87,86	88,53	88,61	88,69	A	0,08	
14	Kota Singkawang	81,54	82,57	82,63	83,74	84,94	85,04	B	0,1	
	PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Pemkab/Pemkot se-Kalbar)	81,41	83,40	83,17	83,82	84,61	85,55	B (Baik)	0,94	

2.4. RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) TERHADAP HASIL SKM PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Terhadap hasil SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022, maka dapat disusun rencana aksi tindak lanjut SKM dari unsur penilaian yang terendah hingga tertinggi secara berurutan sebagai berikut :

No	Unsur Penilaian	Nilai IKM	Saran / Keluhan dan Kondisi Umum	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	3,32 (83,00) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,32 (83,00) - Petugas pelayanan dirasa lambat dalam memberikan pelayanan - Waktu penyelesaian suatu layanan dirasa masih belum cepat 	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan analisis terhadap hal-hal yang menghambat atau memperpanjang waktu pelayanan b. dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan pelayanan secara rutin dan berkelanjutan, c. pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. d. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk e. Penyederhanaan proses bisnis, SOP dan prosedur pelayanan serta standar pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku f. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat mempermudah dan mempercepat waktu pelayanan g. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang h. Menambah jumlah petugas pelayanan i. Mengurangi waktu tunggu antrian 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (a, g, i),</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (b, c, d, e)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (b, f, h)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait

2	Sarana dan Prasarana	3,36 (84,03) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,36 (84,03) - Secara umum Sarpras perlu perbaikan / peningkatan - Secara umum Sarpras perlu ditingkatkan kenyamanannya 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyurati Perangkat Daerah/Biro/UPT b. Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai c. Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik untuk kenyamanan pengguna layanan, antara lain : sofa / kursi khusus ruang tunggu, tv, pendingin ruangan, bahan bacaan, minuman/permen, ruang tunggu yang bersih dan rapi, toilet yang bersih dan harum, wifi gratis, charger box, ruang laktasi, tempat bermain anak, dll. d. Mendorong unit kerja untuk menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan publik e. Mendorong unit kerja untuk melengkapi fasilitas terkait pelayanan publik f. Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus. g. Kajian untuk pembentukan Mal Pelayanan Publik h. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang i. Sarpras yang sudah baik dan representatif untuk tetap dipertahankan dan dirawat 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (a, d, e, f, h)</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (b, c, d, e, f, h, i)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (b, c, f, g)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38 (84,5) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,38 (84,5) - Alur prosedur dirasa berbelit dan susah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan b. Melakukan analisis terhadap hal-hal yang menghambat atau memperpanjang prosedur pelayanan c. Penyederhanaan proses bisnis, SOP dan prosedur pelayanan serta standar pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku d. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat mempermudah prosedur pelayanan e. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang f. Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (b, e),</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (a, c, f)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (d)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait

4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39 (84,75) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,39 (84,75) - Informasi produk layanan kurang jelas 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa b. Membuat tampilan lebih menarik sehingga lebih mudah diketahui dan dipahami c. Kemudahan dalam mengakses pelayanan d. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat menampilkan seluruh produk/jenis pelayanan e. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (b, e),</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (a, c)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (d)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait
5	Persyaratan	3,39 (84,75) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,39 (84,75) - Persyaratan terlalu banyak 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyederhanaan persyaratan pelayanan b. Melakukan analisis terhadap persyaratan yang tidak diperlukan c. Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas d. Penyederhanaan proses bisnis, SOP serta standar pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku e. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat mempublikasikan persyaratan pelayanan secara masif f. Mempublikasikan persyaratan pelayanan pada ruang layanan, brosur, pamphlet, website, media social, media cetak, media massa g. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (b, c, g),</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (a, d, f)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (e)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait

6.	Kompetensi Pelaksana	3,41 (85,25) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,41 (85,25) - Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan - Petugas yang ditempatkan agar yang memiliki kemampuan dan berjiwa melayani 	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan analisis terhadap kesesuaian penempatan posisi petugas pelayanan b. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan c. Memindahkan petugas yang tidak berjiwa melayani d. Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan e. dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan pelayanan secara rutin dan berkelanjutan, f. pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. g. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk h. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (a, b, c, h)</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (d, e, f, g)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (d, e, f, g)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait
7.	Perilaku Pelaksana	3,48 (87,00) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,48 (87,00) - Petugas agar lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan - Perilaku petugas untuk menjadi perhatian 	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan analisis terhadap kesesuaian penempatan posisi petugas pelayanan b. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan c. Memindahkan petugas yang tidak berjiwa melayani d. dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan pelayanan publik secara rutin dan berkelanjutan, e. pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. f. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk g. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang h. Pengawasan langsung saat petugas memberikan pelayanan maupun melalui CCTV 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (a, b, c, h)</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (d, e, f, g, h)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (d, e, f, g)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait

8.	Penanganan Pengaduan	3,65 (91,25) A (Sangat Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Sangat Baik karena telah berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai 3,65 (91,25) dan perlu untuk dipertahankan - Pengelolaan Pengaduan sudah bagus - Informasi pengaduan agar lebih jelas 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan baik, untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan b. Meminta unit kerja menyiapkan SK pengelola pengaduan dan diletakkan di ruang layanan c. Meminta unit kerja mempublikasikan tentang pengelolaan pengaduan, yang terdiri dari media pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, alur pengaduan, dan jangka waktu penyelesaian pengaduan d. pejabat pengelola pengaduan pada tiap unit kerja agar dapat standby di ruang layanan e. penanganan pengaduan yang responsive pada berbagai kanal / media pengaduan termasuk LAPOR-SP4N f. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang a. Membuat system pemberian kompensasi untuk pengguna layanan yang melakukan pengaduan 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (a, b, c, d, e, f)</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (d)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (g)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait
----	----------------------	---	--	---	---	---

9.	Biaya/Tarif	3,701 (92,53) B (Baik)	<ul style="list-style-type: none"> - Secara umum sudah Sangat Baik karena telah berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai 3,701 (92,53) - Informasi tentang biaya agar ditampilkan lebih jelas - Perlu dipertahankan dan ditingkatkan 	<ul style="list-style-type: none"> b. Untuk kewajaran biaya dinilai wajar dan banyak pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya, hasil capaian ini untuk dipertahankan dan ditingkatkan c. Peningkatan Pengawasan langsung saat petugas memberikan pelayanan maupun melalui CCTV d. Membuat tampilan informasi tentang biaya/tarif yang lebih jelas, tegas dan meluas (termasuk apabila tanpa biaya/gratis) e. Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa f. Membuat tampilan lebih menarik sehingga lebih mudah diketahui dan dipahami g. Menegaskan kepada petugas tentang pelayanan yang tanpa biaya maka tidak boleh meminta biaya apapun sama sekali h. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat menampilkan seluruh biaya/tarif pelayanan i. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang 	<p>Jk. Pendek: Semester 1 2023 (a, b, c, e, f, h)</p> <p>Jk. Menengah: Semester 2 2023 (d)</p> <p>Jk. Panjang: Tahun 2024 (g)</p>	Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait
----	-------------	-------------------------------------	--	---	---	---

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi kepuasan dari masyarakat serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil SKM yang dilaksanakannya. SKM 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 dan 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 SKM berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori 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 2022 adalah sebagai berikut :

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2022 adalah 86,22 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 1,21 poin dari tahun sebelumnya.
- 2) Untuk Tahun 2022, sebanyak 37 Perangkat Daerah (100 %), 9 (sembilan) Biro (100 %), dan 24 UPT (61,54 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan SKM.
- 3) Dari 70 UPP Pemprov Kalbar yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2022, sebanyak 18 (empat belas) UPP atau 25,71 % meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik).
- 4) Mayoritas UPP Pemprov Kalbar yaitu sebanyak 52 UPP atau 74,29 % mendapatkan IKM pada kategori Baik (B) dengan rentang nilai 76,61 – 88,30. Tidak terdapat UPP yang mendapatkan kategori Kurang Baik (C) dan tidak ada UPP yang mendapatkan kategori Tidak Baik (D).
- 5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar dalam 8 (delapan) tahun terakhir mengalami trend peningkatan, dari 74,32 pada tahun 2015 menjadi 86,22 pada tahun 2022.
- 6) Dari hasil nilai IKM per unsur layanan, seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Baik (B) bahkan terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik (A). Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, Biaya/Tarif merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan tertinggi dari masyarakat/responden dengan nilai 3,70 dan berada pada kategori Sangat Baik (A). Adapun untuk unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,32 yang berada dalam kategori Baik (B).
- 7) Beragamnya data profil masyarakat / responden dengan jumlah total 14.877 orang yang mengisi kuesioner SKM untuk mewakili para penerima layanan. Hal ini dilihat dari jumlah total responden yang cukup banyak, yang 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 2022 adalah 84,88 dengan kategori Baik
- 9) Dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2022.

- 10) Nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2022 mengalami peningkatan dibanding tahun 2021 yaitu sebesar 0,68 poin dari 84,20 menjadi 84,88. Hal ini merupakan kontribusi dari meningkatnya nilai IKM pada 13 (tiga belas) Kabupaten/Kota, meskipun terdapat pula 1 (satu) Kabupaten yang mengalami penurunan nilai IKM dari tahun 2022 dibandingkan tahun 2021. Meskipun demikian, dalam 8 (delapan) tahun terakhir, nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar mengalami peningkatan, yaitu dari 75,53 pada tahun 2015 menjadi 84,88 pada tahun 2022.
- 11) Nilai IKM tertinggi untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2022 berada pada Kabupaten Landak (88,76) dan Kota Pontianak (88,69) dengan kategori Sangat Baik (A). Kabupaten Ketapang menjadi Kabupaten/Kota dengan UPP terbanyak melaksanakan SKM yaitu 82 UPP. Kabupaten Ketapang juga menjadi Kabupaten/Kota dengan jumlah responden terbanyak yaitu 21.538 orang.
- 12) Nilai IKM Provinsi Kalbar Tahun 2022 yang merupakan nilai rata-rata dari IKM Pemprov Kalbar (86,22) dan nilai IKM Kabupaten/Kota (84,88) adalah sebesar 85,55. Nilai ini meningkat 0,94 dibandingkan tahun 2021, yang disebabkan oleh meningkatnya nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar dan meningkatnya nilai IKM Pemprov Kalbar. Dalam 8 (delapan) tahun terakhir, nilai IKM Provinsi mengalami peningkatan dari semula 74,93 pada tahun 2015 hingga meingkat menjadi 85,55 pada tahun 2022 sekaligus menjadi nilai IKM tertinggi yang pernah diraih oleh Provinsi Kalbar.

3.2. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 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 prasarana 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-2 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) Pengembangan inovasi SEKAM PADI (Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring) yaitu aplikasi SKM secara online dan elektronik yang dibuat dan dikembangkan oleh Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar, termasuk menyelenggarakan bimtek terkait penggunaan aplikasi tersebut.
- 9) Mendorong UPP yang menyelenggarakan pelayanan secara langsung untuk melaksanakan SKM per bulan atau minimal per tri wulan dan mendorong UPP yang menyelenggarakan pelayanan secara tidak langsung untuk melaksanakan SKM per tri wulan atau per semester.
- 10) 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 antara tahun pelaksanaan SKM dengan tahun penyusunan laporannya.





BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat
Gedung B (Gedung BKD) Lantai 2

Jalan Jend. Ahmad Yani, Pontianak, Kalbar 78124

Telp. (0561) 736541 ext. 236 Faks. (0561) 730062

WhatsApp : +62 895 1851 0075

website : <https://www.kalbarprov.go.id>

<https://www.biroorganisasi.kalbarprov.go.id>

e-mail : organisasi@kalbarprov.go.id & yanlikkalbar@gmail.com

instagram : @organisasi_kalbar

facebook : BiroOrganisasi Kalbar

youtube : Biro Organisasi Kalbar

cp : +628115700911