



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

*Pemerintah Provinsi  
Kalimantan Barat  
Triwulan 2 Tahun 2023*

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
PEM PROV. KALBAR  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2023  
Periode Survei : 2023-04-01 s.d 2023-06-30

**NILAI IKM :**

**85.46**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**Baik**

**LAYANAN PUBLIK PEMPROV. KALBAR**

**RESPONDEN**

**JUMLAH: 2998 Orang**

**JENIS KELAMIN: L= 1676 ORANG; P= 1322 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
-19 Tahun : 134 Orang	SD/MI : 110 Orang	ASN : 887 Orang
20-25 Tahun : 576 Orang	SMP/MTs : 152 Orang	TNI/POLRI : 74 Orang
26-35 Tahun : 895 Orang	SMA/K/MA : 1084 Orang	Peg. Swasta : 543 Orang
36-45 Tahun : 851 Orang	D1-D3 Tahun : 462 Orang	Wiraswasta/Usahawan : 453 Orang
46-55 Tahun: 417 Orang	D-4/S-1 : 1041 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 503 Orang
+56 Tahun: 125 Orang	S2/S3 : 149 Orang	Masyarakat : 538 Orang

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

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
BERUPA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN 2 TAHUN 2023**

**BAB I. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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.
7. Keputusan Gubernur Nomor 891/RO-ORG/2023 tentang Penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring (SEKAMPADI) sebagai Platform Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor : 000.8.3.4/2647/RO-ORG.B hal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan beserta Rencana Tindak Lanjut.

Selanjutnya, Biro Organisasi melakukan asistensi dan pendampingan kepada seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT, serta mengingatkan terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, sebagaimana termuat dalam Keputusan Gubernur Nomor: 891/RO-ORG/2023 tentang Penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring (SEKAMPADI) sebagai *Platform* Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, maka seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat diwajibkan menggunakan SEKAMPADI sebagai media pelaksanaan, penghimpunan data, hingga pengolahan data kuesioner SKM, serta lembar hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

SEKAMPADI merupakan *platform* Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi secara daring dan elektronik yang terintegrasi guna melakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

SEKAMPADI merupakan sebuah sistem aplikasi/perangkat lunak untuk melakukan SKM mulai dari pengumpulan dan pengisian kuesioner, pengolahan data, hingga rekap laporan, seluruhnya secara elektronik dan daring. Pengumpulan dan pengisian kuesioner dalam SEKAMPADI dapat dilakukan melalui *link*/tautan maupun kode QR (*QR code*) yang tersedia. Adapun untuk pengolahan data hingga rekap laporan dapat dilakukan secara langsung dan dapat menyesuaikan periode waktu pelaksanaan pelaporan SKM.

Pengisian kuesioner SKM serta pemberian kritik/saran/masukan sebagai respons/umpan balik oleh masyarakat/pengguna layanan melalui SEKAMPADI dapat dilakukan secara manual, atau dapat menggunakan tautan <https://sekampadi.kalbarprov.go.id/>, serta dapat menggunakan kode QR (*QR code*).

SEKAMPADI yang merupakan singkatan/akronim dari Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring adalah suatu sistem berupa alat bantu yang didesain khusus yang terintegrasi dan digunakan oleh seluruh UPP di lingkungan Pemprov Kalbar dalam pelaksanaan SKM Pemprov Kalbar sehingga Kepala Daerah maupun unsur pimpinan dapat memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara realtime dan melihat bagaimana persepsi masyarakat/pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pemprov Kalbar.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat mengembangkan SEKAMPADI (Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring) yang merupakan *platform* pelaksanaan dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi secara daring dan elektronik yang terintegrasi guna melakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM

Hasil Pelaksanaan SKM Pemprov Kalimantan Barat pada Triwulan 2 Tahun 2023 berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan 2 Tahun 2023 adalah sebagai berikut :



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 PEMPROV. KALBAR  
 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
 TAHUN 2023  
 Periode Survei : 2023-04-01 s.d 2023-06-30

**NILAI IKM :**

**85.46**

MUTU PELAYANAN :  
**B**

KINERJA PELAYANAN :  
**Baik**

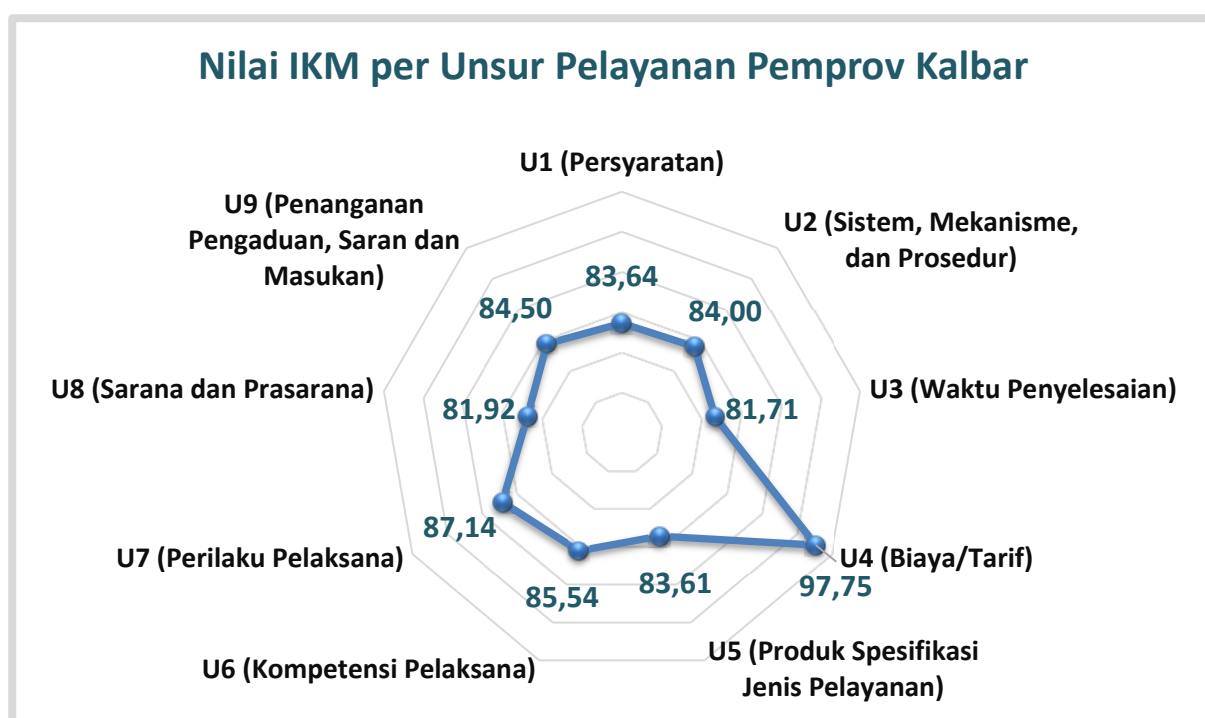
LAYANAN PUBLIK PEMPROV. KALBAR		
RESPONDEN		
JUMLAH: 2998 Orang		
JENIS KELAMIN: L= 1676 ORANG; P= 1322 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
-19 Tahun : 134 Orang	SD/MI : 110 Orang	ASN : 887 Orang
20-25 Tahun : 576 Orang	SMP/MTs : 152 Orang	TNI/POLRI : 74 Orang
26-35 Tahun : 895 Orang	SMA/K/MA : 1084 Orang	Peg. Swasta : 543 Orang
36-45 Tahun : 851 Orang	D1-D3 Tahun : 462 Orang	Wiraswasta/Usahawan : 453 Orang
46-55 Tahun: 417 Orang	D-4/S-1 : 1041 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 503 Orang
+56 Tahun: 125 Orang	S2/S3 : 149 Orang	Masyarakat : 538 Orang

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



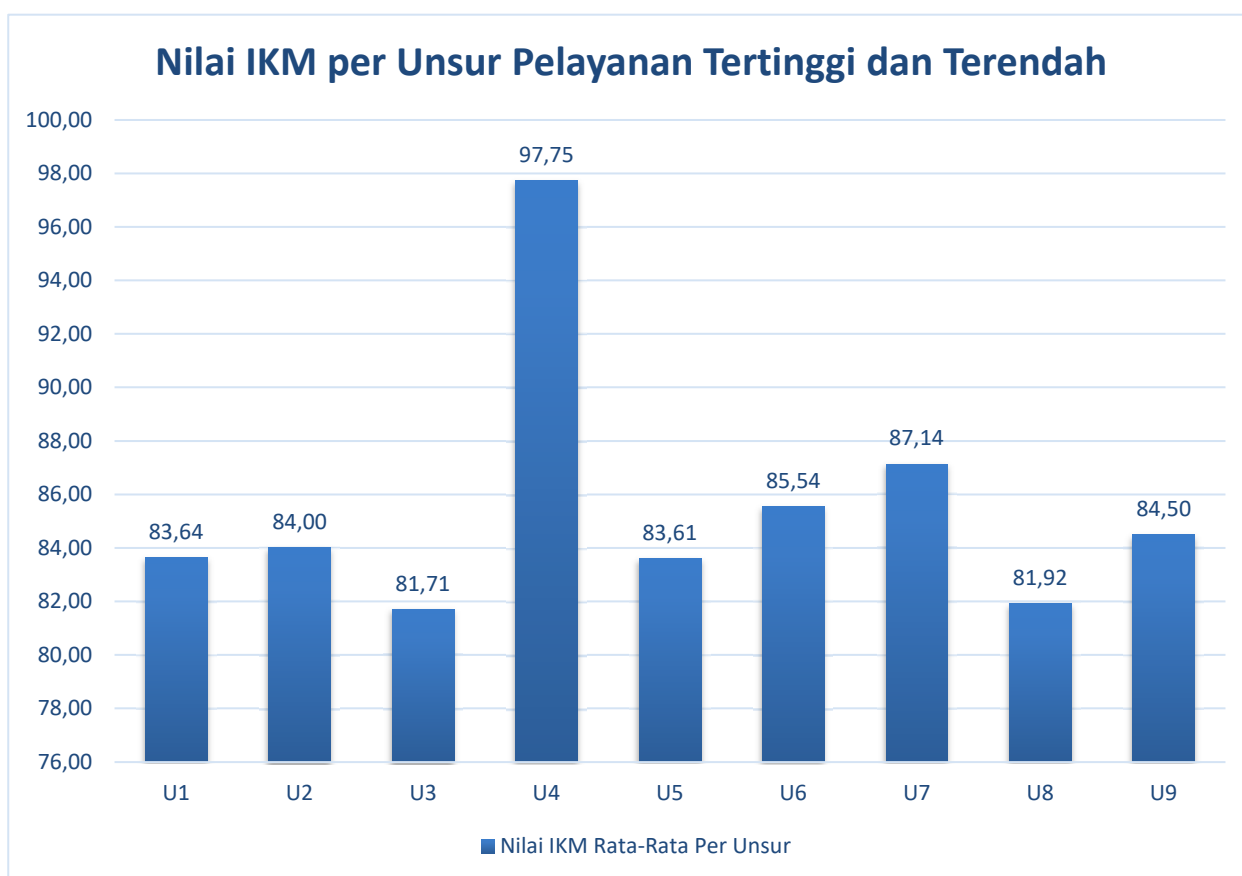
## Unsur Penilaian Pelayanan Pemprov Kalbar IKM Triwulan 2 Tahun 2023

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata	Nilai Konversi	Kategori
U1	Persyaratan	3,35	83,64	Baik (B)
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	84,00	Baik (B)
U3	Waktu Penyelesaian	3,27	81,71	Baik (B)
U4	Biaya/Tarif	3,91	97,75	Sangat Baik (A)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,61	Baik (B)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,54	Baik (B)
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,14	Baik (B)
U8	Sarana dan Prasarana	3,28	81,92	Baik (B)
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,50	Baik (B)



**Urutan Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah IKM  
Pemprov Kalbar Triwulan 2 Tahun 2023**

No. Urut	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata	Nilai Konversi	Kategori
1	U4	Biaya/Tarif	3,91	97,75	Sangat Baik (A)
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,14	Baik (B)
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,54	Baik (B)
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,50	Baik (B)
5	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	84,00	Baik (B)
6	U1	Persyaratan	3,35	83,64	Baik (B)
7	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,61	Baik (B)
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,28	81,92	Baik (B)
9	U3	Waktu Penyelesaian	3,27	81,71	Baik (B)

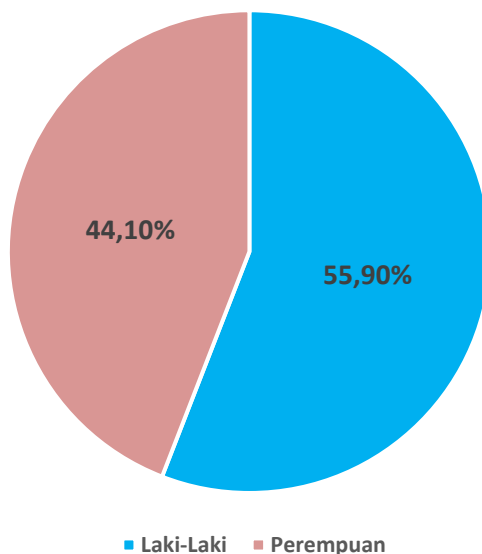


**Profil Data Responden**  
**IKM Pemprov Kalbar Triwulan 2 Tahun 2023**

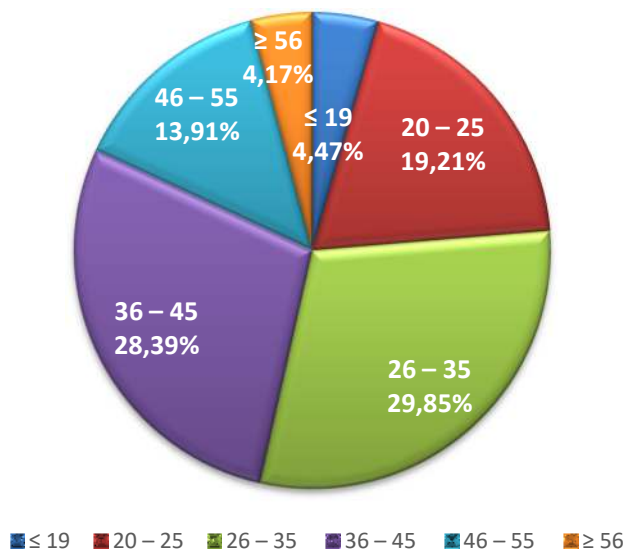
Jumlah Total Responden : 2.998 orang

Indikator	Data	Jumlah (orang)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-Laki	1.676	55,90 %
	Perempuan	1.322	44,10 %
<b>Usia (tahun)</b>	≤ 19	134	4,47 %
	20 – 25	576	19,21 %
	26 – 35	895	29,85 %
	36 – 45	851	28,39 %
	46 – 55	417	13,91 %
	≥ 56	125	4,17 %
<b>Pendidikan</b>	SD/MI/ sederajat	110	3,67 %
	SMP/MTs/ sederajat	152	5,07 %
	SMA/SMK/MA/ sederajat	1.084	36,16 %
	D-1 / D-2	462	15,41 %
	D-4 / S-1	1.041	34,72 %
	≥ S-2	149	4,97 %
<b>Pekerjaan</b>	ASN	887	29,59 %
	TNI/POLRI	74	2,47 %
	Pegawai Swasta	543	18,11 %
	Wirausaha/Usahawan	453	15,11 %
	Pelajar/Mahasiswa	503	16,78 %
	Masyarakat	583	19,45 %
<b>Jumlah Total Responden TW 2 – 2023</b>		<b>2.998</b>	<b>100 %</b>

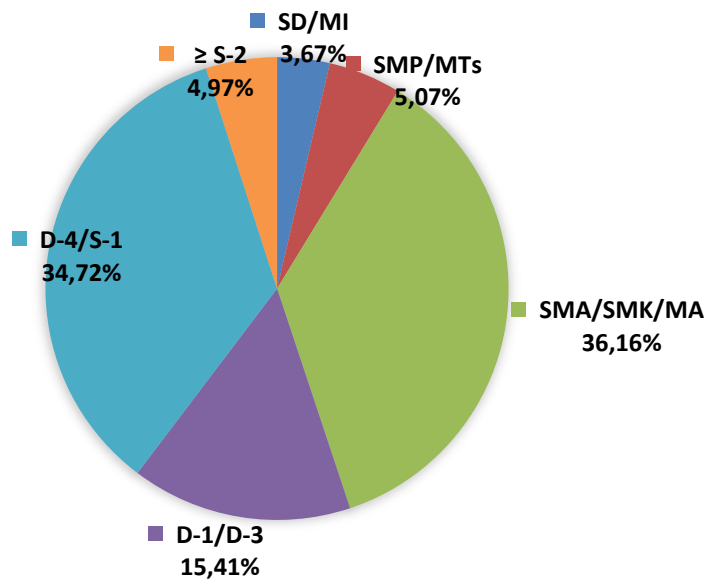
### JENIS KELAMIN RESPONDEN



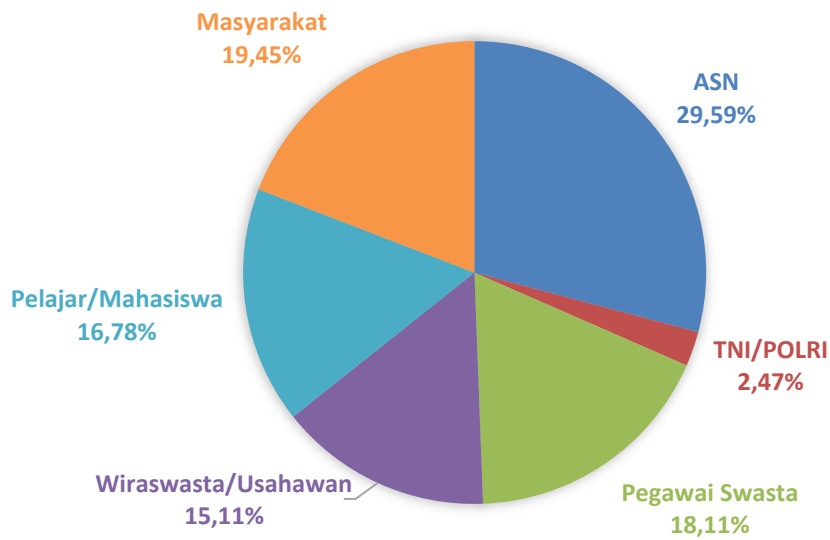
### USIA RESPONDEN (TAHUN)



## PENDIDIKAN RESPONDEN

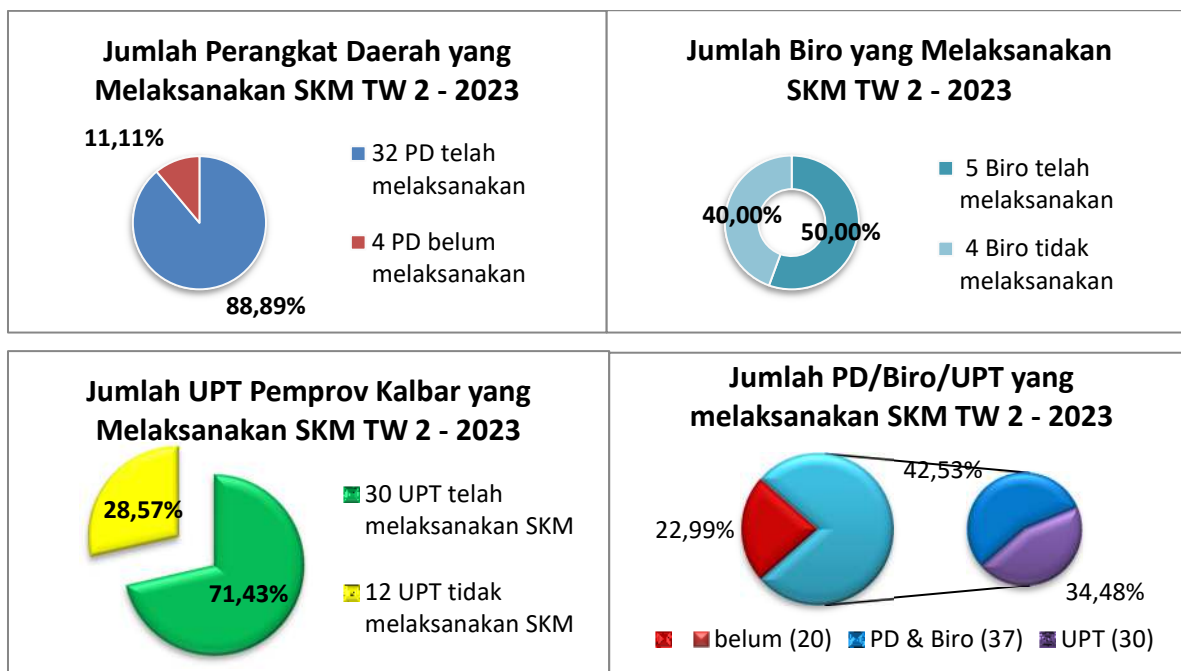


## PEKERJAAN RESPONDEN



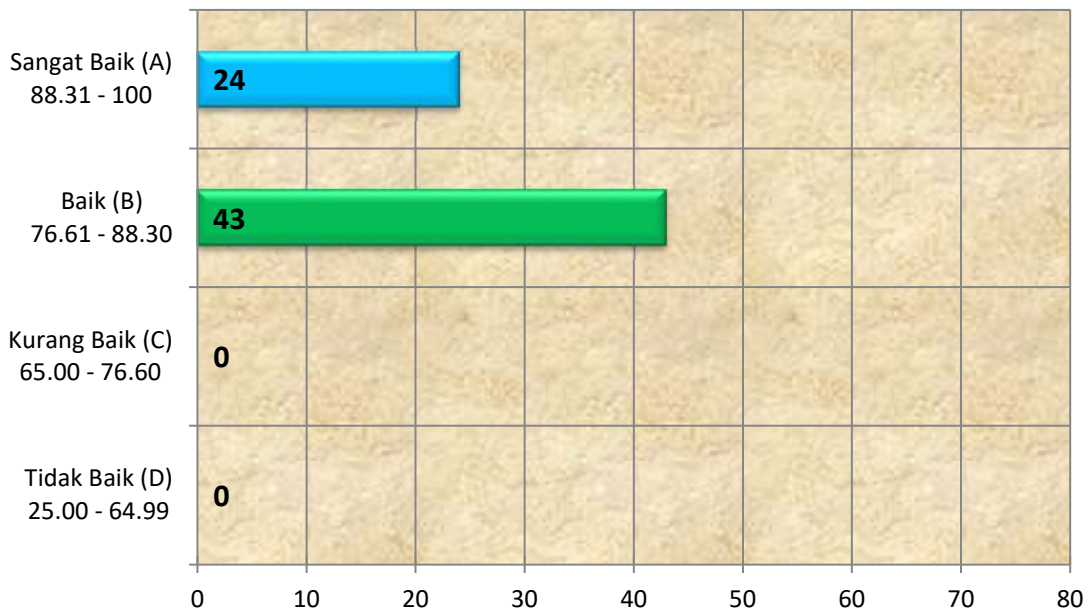
UPP Pemprov Kalbar dengan Jumlah Responden Terbanyak (100 orang atau Lebih) TW 2 – 2023			
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Jumlah Responden (orang)	% Kontribusi Responden
1	RSUD dr. Soedarso	399	13,31 %
2	Badan Kepegawaian Daerah	247	8,24 %
3	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	160	5,34 %
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	157	5,24 %
5	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	156	5,20 %
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	149	4,97 %
7	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	143	4,77 %
8	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	129	4,30 %
9	UPT Klinik Pratama	109	3,64 %
10	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	105	3,50 %

**Data UPP (Perangkat Daerah/Biro/UPT)  
Yang Melaksanakan SKM Triwulan 2 Tahun 2023**

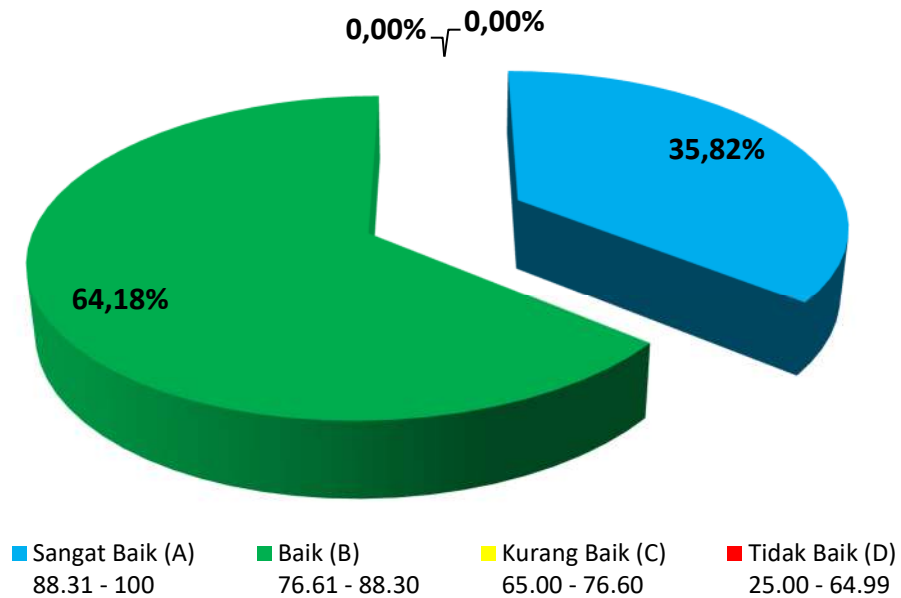


Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemprov Kalbar			
UPP	Menyampaikan Laporan SKM TW 2	Tidak Menyampaikan Laporan SKM TW 2	Jumlah
Perangkat Daerah	32	4	36
Biro	5	4	9
UPT	30	12	42
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>87</b>

### Jumlah PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar Berdasarkan IKM TW 2 - 2023

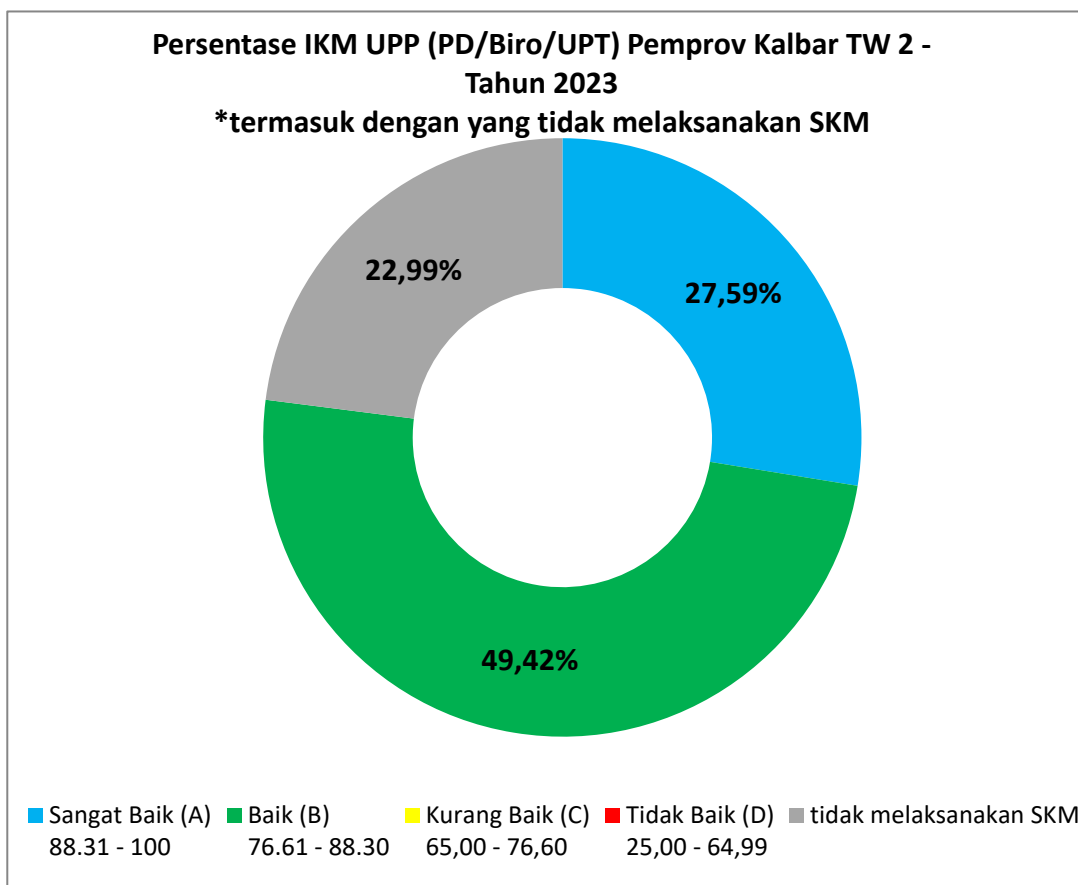


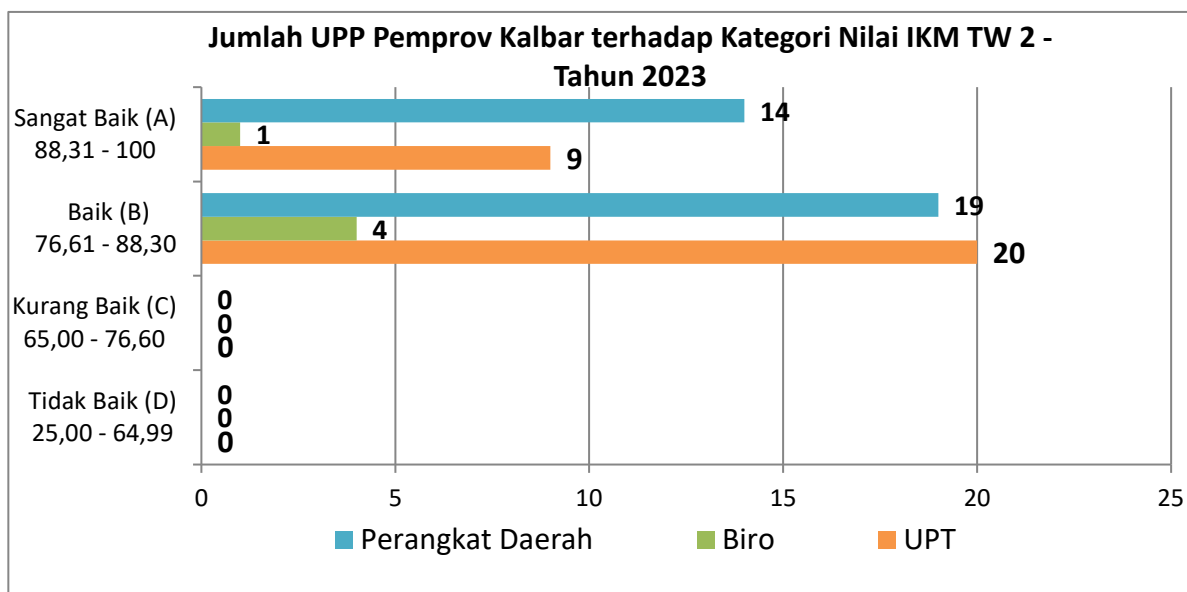
### Persentase IKM TW 2 PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar





Rekapitulasi IKM UPP Pemprov Kalbar TW 2 - 2023				
Nilai IKM	Perangkat Daerah	Biro	UPT	Jumlah
Sangat Baik (A) 88,31 – 100	14	1	9	24
Baik (B) 76,61 – 88,30	19	4	20	43
Kurang Baik (C) 65,00 – 76,60	0	0	0	0
Tidak Baik (D) 25,00 – 64,99	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>67</b>





<b>UPP dengan hasil SKM pada Kategori A / Sangat Baik (88,31 – 100) TW 2 - 2023</b>			
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	99,90	6
2	UPT Laboratorium Kesehatan	99,90	1
3	Dinas Kesehatan	96,69	19
4	UPT Klinik Pratama	95,80	109
5	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	95,13	57
6	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	94,68	17
7	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	94,09	105
8	Dinas Perhubungan	93,67	4
9	Dinas Perkebunan dan Peternakan	93,56	67
10	UPT KPH Wilayah Kayong	93,16	7
11	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	92,91	54
12	UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	91,82	22
13	Dinas Kelautan dan Perikanan	91,82	11
14	Biro Umum	91,58	8
15	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	91,58	3
16	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	91,30	10
17	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	90,85	72
18	UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	90,39	35
19	Badan Penelitian dan Pengembangan	90,19	6
20	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	90,11	17
21	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	89,92	20
22	UPT Museum	89,87	13
23	Badan Pendapatan Daerah	89,22	40
24	DPMPTSP	88,73	157

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per UPP Pemprov Kalbar Triwulan 2 Tahun 2023

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
1	1. Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Triwulan 1										83,90	Baik (B)					
		Triwulan 2										85,50	Baik (B)					
2	1. Biro Pemerintahan	Triwulan 1	87,50	75,00	50,00	87,50	75,00	87,50	87,50	62,50	75,00	76,31	Kurang Baik (C)	2	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	75,00	75,00	79,17	91,67	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,24	Baik (B)	6	SEKAMPADI			
3	2. Biro Hukum	Triwulan 1	85,00	90,00	85,00	100	90,00	90,00	100	70,00	80,00	87,69	Baik (B)	5	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
4	3. Biro Kesejahteraan Rakyat	Triwulan 1	73,68	73,68	71,05	98,68	75,00	71,05	75,00	46,05	73,68	73,03	Kurang Baik (C)	19	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
5	4. Biro Perekonomian	Triwulan 1	77,14	80,00	81,43	100	78,57	89,29	88,57	78,57	81,43	83,81	Baik (B)	35	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
6	5. Biro Administrasi Pembangunan	Triwulan 1	86,11	86,11	80,56	100	80,56	83,33	84,72	79,17	80,56	84,49	Baik (B)	18	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	Penyederhanaan pelayanan, kemudahan dalam mengakses sesuai dengan ketentuan, evaluasi secara berkala & berjenjang	100%
		Triwulan 2	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	86,03	Baik (B)	1	SEKAMPADI	sarana prasarana	Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai,	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
7	6. Biro Pengadaan Barang/Jasa	Triwulan 1	76,92	76,92	76,92	96,15	78,85	82,69	82,69	80,77	98,08	83,25	Baik (B)	13	SEKAMPADI		Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik ,Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus.	
		Triwulan 2										0,00						
8	7. Biro Organisasi	Triwulan 1	87,07	83,62	84,48	93,97	81,90	84,48	87,93	82,76	93,97	86,60	Baik (B)	29	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	84,94	83,81	82,95	99,43	84,09	84,94	87,50	81,25	91,48	86,63	Baik (B)	88	SEKAMPADI			
9	8. Biro Umum	Triwulan 1	100	100	100	100	87,50	87,50	87,50	100	87,50	94,35	Sangat Baik (A)	2	SEKAMPADI	Informasi produk layanan kurang jelas	Menginformasikan/Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial	100&
		Triwulan 2	100	96,88	93,75	100	90,63	81,25	84,38	96,88	81,25	91,58	Sangat Baik (A)	8	SEKAMPADI	kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan dan lebih energik	memberian pelatihan perkembangan teknologi pelayanan, penempatan	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	petugas yang sesuai, evaluasi berkala	
10	9. Biro Administrasi Pimpinan	Triwulan 1	82,63	77,54	80,93	96,19	83,47	85,59	87,71	84,32	92,37	85,55	Baik (B)	59	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	83,33	84,09	83,33	97,73	85,61	86,36	87,12	84,85	82,58	86,03	Baik (B)	33	SEKAMPADI			
11	2. Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat	Triwulan 1	75,00	78,26	77,90	100	75,36	75,72	75,36	72,83	75,00	78,30	Baik (B)	69	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	75,00	75,00	74,22	100	75,00	75,00	75,00	68,36	75,00	76,88	Baik (B)	64	SEKAMPADI			
12	3. Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat	Triwulan 1	93,97	93,10	93,97	100	91,38	90,52	93,10	91,38	90,52	93,01	Sangat Baik (A)	29	SEKAMPADI	alur pengaduan kurang jelas, tidak ada form khusus,	menambah form khusus, memperjelas informasi	100%
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
13	4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Triwulan 1	87,50	50,00	62,50	100	75,00	87,50	87,50	87,50	75,00	79,09	Baik (B)	2	SEKAMPADI	alur/prosedur dirasa susah dan berbelit	penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan	100%
		Triwulan 2	75,67	75,67	70,67	98,67	77,00	78,33	78,67	71,33	71,67	77,45	Baik (B)	75	SEKAMPADI	Proses pelayanan terkadang belum sesuai SOP	Melakukan pelayanan sesuai SOP sehingga waktu pelayanan lebih efektif dan efisien	100%
14	1. UPT Museum	Triwulan 1	87,50	100	75,00	100	87,50	100	100	100	87,50	92,96	Sangat Baik (A)	2	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	94,23	90,38	88,46	96,15	86,54	90,38	92,31	86,54	84,62	89,87	Sangat Baik (A)	13	SEKAMPADI			
		2. UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 370																
		3. UPT Satuan Pendidikan Khusus sebanyak 13																

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
15	5. Dinas Kesehatan	Triwulan 1	78,85	92,31	80,77	92,31	76,92	82,69	86,54	78,85	94,23	84,74	Baik (B)	13	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	98,68	98,68	94,74	100	96,05	94,74	97,37	96,05	94,74	96,69	Sangat Baik (A)	19	SEKAMPADI			
16	1. UPT Laboratorium Kesehatan	Triwulan 1	85,00	80,00	90,00	85,00	90,00	90,00	85,00	90,00	100	88,25	Baik (B)	5	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,90	Sangat Baik (A)	1	SEKAMPADI			
17	2. UPT Klinik Pratama	Triwulan 1	93,75	93,75	96,15	99,52	93,27	95,19	94,23	94,23	97,60	95,21	Sangat Baik (A)	52	SEKAMPADI	kalau bisa dibangun gedung khusus poliklinik, ruang tunggu bisa diperluas	direncanakan untuk anggaran tahun depan	100%
		Triwulan 2	93,58	95,18	94,72	100	95,18	94,04	95,64	95,41	99,31	95,80	Sangat Baik (A)	109	SEKAMPADI	menambah pelayanan kesehatan online, ruang tunggu untuk diperluas dan kursi tunggu diperbanyak	direncanakan untuk anggaran tahun depan	100%
18	3. UPT Pelatihan Kesehatan	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Responden (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
19	4. UPT Klinik Utama Sungai Bangkong	Triwulan 1	79,88	80,00	78,00	84,25	78,13	81,13	85,00	83,13	87,88	81,93	Baik (B)	200	data responden belum diinput dalam SEKAMPADI	waktu pelayanan untuk dipercepat, sarpras untuk ditingkatkan	melakukan kajian dan pembinaan kepada pegawai pelayanan, mengusulkan anggaran untuk peningkatan dan pengembangan srpras	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Responden (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	82,25	81,88	76,75	78,25	80,38	82,63	85,13	79,75	91,25	81,95	Baik (B)	200	data responden belum diinput dalam SEKAMPADI	Waktu menunggu hasil SKKJ lama; Supaya tepat waktu pada saat melakukan pelayanan; Lebih di awalkan lagi kedatangan dokternya; Kalau bisa waktu menunggu untuk wawancara dengan dokter jangan terlalu lama	Melakukan pembinaan kepada Pegawai untuk bekerja secara profesional berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan SOP; Dilakukan kajian lebih lanjut sebagai bahan untuk advokasi; Menyusun kembali kebutuhan SDM berdasarkan Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja	100%



No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
20	5. RSUD dr. Soedarso	Triwulan 1	93,97	93,10	93,97	100	91,38	90,52	93,10	91,38	90,52	83,95	Baik (B)	4	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	77,07	76,82	71,43	95,74	81,89	82,46	83,96	81,95	82,77	81,49	Baik (B)	399	SEKAMPADI			
21	6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Triwulan 1	100	75,00	75,00	100	100	100	100	75,00	100	91,58	Sangat Baik (A)	1	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	84,72	86,11	79,17	98,61	84,03	81,94	89,58	79,17	88,89	85,72	Baik (B)	36	SEKAMPADI			
22	7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Triwulan 1	94,87	91,67	92,31	99,36	94,23	92,95	93,59	94,87	99,36	94,71	Sangat Baik (A)	39	SEKAMPADI	harapannya tidak ada perubahan prosedur	penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, akses pelayanan untuk tidak berbelit	100%
		Triwulan 2	93,30	76,34	79,46	100	99,11	98,21	98,21	93,76	98,66	92,91	Sangat Baik (A)	54	SEKAMPADI	Harapannya semoga kedepannya tidak ada perubahan seperti saat ini dalam pelayanan maupun administrasi proyek; Agar dapat memudahkan para admin untuk pemberkasan	Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan; Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku; Sudah menggunakan aplikasi	100%
23	8. Dinas Sosial	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	50,00	75,00	72,15	Kurang Baik (C)	1	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	100	75,00	75,00	100	75,00	100	75,00	75,00	75,00	83,25	Baik (B)	1	SEKAMPADI			

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
24	1. UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia dan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mulia Dharma	Triwulan 1	82,50	82,50	80,63	91,88	81,25	83,75	83,75	79,38	88,13	83,67	Baik (B)	40	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	73,53	73,53	75,00	97,06	73,53	76,47	76,47	66,18	70,59	75,74	Baik (B)	17	SEKAMPADI			
25	2. UPT Panti Sosial Anak	Triwulan 1	70,00	76,67	77,50	98,33	75,83	75,00	75,83	72,50	73,33	77,15	Baik (B)	30	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00			SEKAMPADI			
26	9. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Triwulan 1	84,38	81,25	75,00	96,88	78,13	75,00	78,13	71,88	71,88	79,09	Baik (B)	8	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										77,70	Baik (B)	1	SEKAMPADI			
27	1. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja	Triwulan 1	84,68	86,29	73,39	100	81,45	90,32	90,32	82,26	90,32	86,47	Baik (B)	31	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	78,13	79,17	75,00	100	79,17	79,17	83,33	77,08	85,42	81,75	Baik (B)	24	SEKAMPADI			
28	2. UPT Pelatihan Kerja dan Produktivitas Tenaga Kerja	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
29	10. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	100	75,00	75,00	75,00	83,33	75,00	78,63	Baik (B)	3	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	91,25	91,25	90,00	95,00	88,75	83,75	88,75	91,25	90,00	89,92	Sangat Baik (A)	20	SEKAMPADI			
30	1. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
31	11. Dinas Ketahanan Pangan	Triwulan 1	85,23	88,64	81,82	87,50	90,91	88,64	95,45	88,64	89,77	88,42	Sangat Baik (A)	22	SEKAMPADI	Baiknya persyaratannya tidak terlalu banyak	dipertimbangkan untuk dipermudah	100%
		Triwulan 2	81,98	82,56	80,81	96,51	84,30	83,72	87,79	84,88	81,40	84,80	Baik (B)	43	SEKAMPADI	Semoga pelayanan lebih baik	Dengan adanya masukan dari responden	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
32	12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Triwulan 1	91,13	89,52	88,71	91,94	88,71	92,74	91,13	89,52	96,77	91,04	Sangat Baik (A)	31	SEKAMPADI	kecepatan pelayanan agar dapat ditingkatkan	sosialisasi dan pengawasan terhadap kinerja aparatur, eveluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur	100%
			Triwulan 2	91,67	91,67	91,67	100	91,67	91,67	91,67	83,33	91,67	91,58	Sangat Baik (A)	3	SEKAMPADI			
33	13.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Triwulan 1	84,38	78,13	78,13	100	81,25	78,13	78,13	81,25	87,50	82,91	Baik (B)	8	SEKAMPADI			
			Triwulan 2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,90	Sangat Baik (A)	6	SEKAMPADI			
34	14.	Dinas Perhubungan	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
			Triwulan 2	93,75	93,75	93,75	100	93,75	93,75	93,75	87,50	93,75	93,67	Sangat Baik (A)	4	SEKAMPADI			
35	15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Triwulan 1	90,63	92,19	90,63	95,31	89,06	90,63	95,31	87,50	93,75	91,58	Sangat Baik (A)	16	SEKAMPADI			
			Triwulan 2	84,38	84,38	75,00	100	81,25	84,38	87,50	84,38	84,38	84,98	Baik (B)	8	SEKAMPADI			
36	16.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Triwulan 1	94,09	95,00	96,36	100	98,18	95,45	93,64	93,18	94,09	95,46	Sangat Baik (A)	55	SEKAMPADI	sarspras masih kurang memadai	akan lebih ditingkatkan	100%
			Triwulan 2	92,11	93,42	95,61	99,12	95,61	94,30	95,61	96,05	95,18	95,13	Sangat Baik (A)	57	SEKAMPADI	Persyaratan sudah lebih simple	Akan lebih di sederhanakan terkait persyaratan yang	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																		dibutuhkan dalam pelayanan selama hal tersebut tidak melanggar regulasi	
37	17.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Triwulan 1	83,93	86,61	82,14	94,64	84,82	84,82	88,39	88,39	89,29	86,92	Baik (B)	28	SEKAMPADI			
			Triwulan 2	87,26	88,22	86,78	94,90	87,58	89,17	87,74	87,42	90,29	88,73	Sangat Baik (A)	157	SEKAMPADI			
38	18.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	Triwulan 1	83,33	87,50	83,33	91,67	79,17	79,17	83,33	83,33	79,17	83,25	Baik (B)	6	SEKAMPADI	PNS sebagai pelayan masyarakat, bukan untuk dilayani masyarakat	meningkatkan dengan memberi pelayanan semaksimal mungkin, membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas	100%
			Triwulan 2	91,18	91,18	88,24	97,06	88,24	91,18	85,29	88,24	90,11	Sangat Baik (A)	17	SEKAMPADI				
39	19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Triwulan 1	81,25	84,38	81,25	95,31	78,13	78,13	82,81	75,00	87,50	82,56	Baik (B)	16	SEKAMPADI			
			Triwulan 2	90,70	89,92	87,02	98,64	84,88	84,69	84,88	80,81	82,36	87,02	Baik (B)	129	SEKAMPADI			
40	20.	Dinas Kelautan dan Perikanan	Triwulan 1	90,00	90,00	85,00	95,00	85,00	80,00	90,00	85,00	80,00	86,58	Baik (B)	5	SEKAMPADI	U6, U9,	diklat, bimtek, sosialisasi	100%
			Triwulan 2	93,18	88,64	88,64	100	90,91	95,45	88,64	93,18	88,64	91,82	Sangat Baik (A)	11	SEKAMPADI	prosedur pelayanan	perlu ditingkatkan	100%
41		1. UPT Pelabuhan Perikanan	Triwulan 1	85,00	82,00	85,00	100	85,00	88,00	89,00	83,00	94,00	87,80	Baik (B)	25	SEKAMPADI			

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	86,90	85,71	83,33	100	83,33	90,48	89,29	86,90	88,10	88,14	Baik (B)	21	SEKAMPADI			
42	2. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
43	21. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	Triwulan 1	78,47	86,11	81,25	100	77,78	99,31	88,89	96,53	81,94	87,72	Baik (B)	36	SEKAMPADI	U5	evaluasi SP, menampilkan informasi layanan lebih luas melalui pamflet, brosur, media sosial, media cetak, meningkatkan mudahan dalam mengakses pelayanan	100%
		Triwulan 2	79,55	82,17	81,12	100	80,77	99,13	90,21	71,68	82,69	85,17	Baik (B)	143	SEKAMPADI	sarpras perlu ditingkatkan	Melengkapi sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai; Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik; Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		khusus.
44	1. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	Triwulan 1	81,86	82,84	77,94	96,08	81,86	84,31	82,84	75,00	88,73	83,42	Baik (B)	51	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	79,82	82,89	73,68	98,68	77,63	75,00	83,77	74,56	84,21	81,06	Baik (B)	57	SEKAMPADI			
45	2. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	Triwulan 1	75,00	100	100	100	75,00	100	100	75,00	75,00	91,58	Sangat Baik (A)	1	SEKAMPADI	sarpras untuk ditingkatkan	meningkatkan kenyamanan, meningkatkan fasilitas sesuai anggaran	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Responden (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	79,51	81,25	79,17	99,65	78,82	82,29	89,24	79,51	79,86	83,01	Baik (B)	45	SEKAMPADI	Perlu ditingkatkan kualitas pelayanan sehingga produk layanan yang dihasilkan lebih maksimal; Harus lebih sering kegiatan pengenalan benih padi varietas baru; Tolong tingkatkan lagi pelayanan kajian teknis yang dimaksud dan kalau dapat dipermudahk an lagi	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin; Meningkatkan pengetahuan petugas lapang dengan memperbanyak pelatihan dan Bimtek supaya bisa di transfer ilmu-ilmu baru ke petani dan penangkar; Meningkatkan pelayanan kajian teknis sertifikat kompetensi produsen pengedar benih hortikultura	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
46	22. Dinas Perkebunan dan Peternakan	Triwulan 1	91,46	92,07	92,07	100	92,07	93,29	93,90	92,68	93,29	93,33	Sangat Baik (A)	41	SEKAMPADI	perlu ditambah info produk	membuat banner, leaflet, dan melalui medsos	100%
		Triwulan 2	91,50	91,50	91,00	100	89,00	90,00	89,00	97,00	88,50	93,56	Sangat Baik (A)	67	SEKAMPADI	Agar melengkapi sarana untuk fotokopi dokumen data/informasi	Melengkapi fasilitas mesin printer untuk petugas pelayanan informasi; Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai	100%
47	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	Triwulan 1	95,59	95,59	95,59	100	95,59	95,59	95,59	95,59	92,65	95,66	Sangat Baik (A)	17	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	92,05	93,18	85,23	100	90,91	90,91	95,45	90,91	88,64	91,82	Sangat Baik (A)	22	SEKAMPADI			
48	2. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	Triwulan 1	86,64	86,64	88,36	96,98	90,95	89,22	91,81	86,21	92,67	89,86	Sangat Baik (A)	58	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	90,63	90,97	87,50	100	87,50	89,24	91,32	88,89	92,36	90,85	Sangat Baik (A)	72	SEKAMPADI			
49	23. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Triwulan 1	83,33	79,17	75,00	95,83	91,67	95,83	79,17	79,17	79,17	84,18	Baik (B)	6	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	87,50	75,00	75,00	87,50	75,00	87,50	75,00	87,50	75,00	80,48	Baik (B)	2	SEKAMPADI			
50	1. UPT KPH Wilayah Mempawah	Triwulan 1	86,54	90,38	92,31	100	84,62	88,46	90,38	86,54	90,38	89,87	Sangat Baik (A)	13	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	88,46	76,92	76,92	100	76,92	75,00	88,46	73,08	76,92	81,33	Baik (B)	13	SEKAMPADI	sarana prasarana	Menganggarkan sarpras yang belum tersedia atau belum mencukupi.	100%



No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum- nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
51	2. UPT KPH Wilayah Landak	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
52	3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
53	4. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2	91,07	89,29	89,29	98,21	83,93	80,36	94,64	82,14	73,21	86,82	Baik (B)	14	SEKAMPADI			
54	5. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
55	6. UPT KPH Wilayah Kayong	Triwulan 1	92,65	92,65	94,12	95,59	92,65	92,65	94,12	85,29	82,35	92,16	Sangat Baik (A)	19	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	96,43	92,86	96,43	100	89,29	89,29	96,43	89,29	89,29	93,16	Sangat Baik (A)	7	SEKAMPADI			
56	7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	Triwulan 1	83,00	87,00	85,00	99,00	80,00	79,00	84,00	81,00	92,00	85,47	Baik (B)	25	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
57	8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2	85,00	81,67	83,33	98,33	81,67	85,00	85,00	86,67	85,00	85,66	Baik (B)	15	SEKAMPADI			
58	9. UPT KPH Wilayah Kubu Raya	Triwulan 1	83,93	85,71	80,36	96,43	78,57	82,14	80,36	69,64	69,64	80,67	Baik (B)	14	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	82,14	81,25	81,25	100	79,46	77,68	80,36	66,07	78,57	80,68	Baik (B)	28	SEKAMPADI			
59	10. UPT KPH Wilayah Melawi	Triwulan 1	86,11	80,56	83,33	100	86,11	86,11	80,56	72,22	75,00	83,25	Baik (B)	9	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	75,00	75,00	75,00	100	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,70	Baik (B)	1	SEKAMPADI			
60	11. UPT KPH Wilayah Sambas	Triwulan 1	79,17	80,21	78,13	98,96	80,21	83,33	84,38	79,17	82,29	82,79	Baik (B)	24	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	95,24	96,43	80,95	98,81	83,33	80,95	97,62	79,76	77,38	87,74	Baik (B)	21	SEKAMPADI			
61	12. UPT KPH Wilayah Sanggau	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
	Barat																	
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
62	13. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	Triwulan 1	75,00	76,67	76,67	90,00	85,00	78,33	76,67	66,67	96,67	80,11	Baik (B)	15	SEKAMPADI	fasilitas ruang pertemuan dan parkir untuk diperbaiki	2023 menempati gedung baru dan akan dilakukan pembenahan sarpras	100%
		Triwulan 2	85,00	90,00	82,86	97,86	85,00	90,71	92,14	91,43	99,29	90,39	Sangat Baik (A)	35	SEKAMPADI	kecepatan waktu pelayanan	dipertahankan dan ditingkatkan	100%
63	14. UPT KPH Wilayah Sekadau	Triwulan 1	82,50	82,50	80,00	92,50	80,00	85,00	82,50	77,50	82,50	82,70	Baik (B)	10	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	85,00	85,00	90,00	100	85,00	90,00	85,00	80,00	75,00	86,03	Baik (B)	5	SEKAMPADI			
64	15. UPT KPH Wilayah Bengkayang	Triwulan 1	0,00									0,00	-	0	SEKAMPADI			
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI			
65	16. UPT KPH Wilayah Sintang Utara	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	100	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,70	Baik (B)	1	SEKAMPADI	perlu dibuat banner mengenai informasi layanan	sudah dibuat dan akan dilakukan sosialisasi	100%
		Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI	Perlu tambahan banner yang bertuliskan pelayanan gratis	Akan dilakukan penambahan banner pada TW III Tahun 2023	100%
66	17. UPT KPH Wilayah Sintang Timur	Triwulan 1	76,09	77,17	76,09	100	75,00	75,00	85,87	80,43	77,17	80,58	Baik (B)	25	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	75,00	75,00	75,00	93,75	75,00	75,00	78,13	75,00	71,88	83,05	Baik (B)	27	SEKAMPADI	pengelolaan pengaduan, saran dan masukan	Perlu disiapkan kotak pengaduan dan kotak kepuasan pelayanan masyarakat	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
67	24.	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	Triwulan 1	87,50	87,50	75,00	100	75,00	75,00	87,50	75,00	75,00	80,48	Baik (B)	3	SEKAMPADI			
			Triwulan 2	78,75	77,50	76,25	100	77,50	76,25	76,25	76,25	76,25	79,37	Baik (B)	20	SEKAMPADI			
68		1. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	Triwulan 1	84,38	79,69	83,59	77,34	86,72	88,28	78,13	97,66	99,22	86,03	Baik (B)	32	SEKAMPADI	informasi prosedur pelayanan	form prosedur akan dilampirkan bersama sertifikat	100%
			Triwulan 2	100	95,00	90,00	95,00	85,00	80,00	85,00	80,00	85,00	86,95	Baik (B)	5	SEKAMPADI	kompetensi petugas	kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan sudah baik terhadap instansi /Perusahaan namun masih harus memperhatikan kebutuhan dan harapan instansi/Perusah aan	100%
69	25.	Satuan Polisi Pamong Praja	Triwulan 1	90,00	90,00	87,50	100	87,50	87,50	87,50	82,50	85,00	88,52	Sangat Baik (A)	10	SEKAMPADI	belum terdapat ruang khusus untuk pelayanan yang memadai	menyediakan ruangan khusus pelayanan yang memadai dan nyaman	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	88,00	92,00	84,00	96,00	84,00	85,00	88,00	82,00	79,00	86,36	Baik (B)	25	SEKAMPADI	Keterbatasan Petugas dalam menanggapi Pengaduan yang Bervariasi	Mengoptimalkan jumlah Petugas dalam rangka menanggapi Pengaduan dan mengoptimalkan melalui media sosial yaitu website,instagram, dan facebook	100%
70	26.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Triwulan 1									0,00	-		SEKAMPADI			
			Triwulan 2									0,00	-		SEKAMPADI			
71	27.	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Triwulan 1	91,30	86,96	82,61	98,91	85,87	91,30	86,96	84,78	86,96	88,32	Sangat Baik (A)	23	SEKAMPADI		
			Triwulan 2	79,17	79,17	79,17	100	75,00	83,33	83,33	83,33	79,17	82,33	Baik (B)	6	SEKAMPADI		

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
72	28.	Badan Pendapatan Daerah	Triwulan 1	89,39	90,15	87,88	99,24	84,85	86,36	91,67	84,09	86,36	89,28	Sangat Baik (A)	35	SEKAMPADI	sarana dan prasarana dirasakan kurang	Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan bagi masyarakat serta menyiapkan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarpras	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Responden (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	87,50	89,38	86,25	93,13	85,00	86,88	96,25	88,13	91,25	89,22	Sangat Baik (A)	40	SEKAMPADI	Ruangan kerja yang agak sempit; Sarana dan prasarana dirasakan kurang; Kebersihan ruangan maupun toilet.	Memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak serta merapikan ruangan agar terlihat luas dan rapi sehingga nyaman bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan.; Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia; Menjaga dan memperhatikan sarana dan prasarana terutama ketersediaan air dan toilet agar selalu bersih; Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan bagi masyarakat serta menyiapkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana.	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
73	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	Triwulan 1	91,67	100	83,33	100	100	100	91,67	100	91,67	95,28	Sangat Baik (A)	3	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	95,00	95,00	87,50	85,00	85,00	97,50	87,50	95,00	95,00	91,30	Sangat Baik (A)	10	SEKAMPADI			
74	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI			
		Triwulan 2	81,01	83,54	80,06	83,86	79,75	81,96	83,23	80,38	92,72	82,80	Baik (B)	79	SEKAMPADI			
75	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	Triwulan 1	82,81	78,91	76,56	90,63	80,47	82,81	82,81	69,53	78,91	80,30	Baik (B)	32	SEKAMPADI	ruang pelayanan sempit, tempat duduk tidak cukup, ruangan kurang adem	ruang pelayanan baru direnovasi namun belum dapat mengatasi keramaian pengguna layanan, akan dilakukan perbaikan pendingin ruangan	100%
		Triwulan 2	85,53	85,53	80,26	96,05	80,26	84,21	82,89	63,16	73,68	81,28	Baik (B)	19	SEKAMPADI	sarana prasarana	untuk TW II, nilai Sarana dan Prasarana merupakan nilai yang paling rendah. Untuk itu, kami akan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sarana prasara sehingga	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	dapat terjadi peningkatan terhadap nilai kepuasan masyarakat	
76	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	Triwulan 1	82,35	83,09	82,35	98,53	81,62	83,82	86,03	77,94	77,94	83,66	Baik (B)	34	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	88,64	84,09	87,50	98,86	85,23	88,64	92,05	81,82	80,68	87,41	Baik (B)	22	SEKAMPADI			
77	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	Triwulan 1	83,19	83,41	84,51	97,35	86,50	87,83	87,39	87,83	89,16	87,38	Baik (B)	113	SEKAMPADI	persyaratan masih banyak, agar disederhanakan	memberi kemudahan dan keringanan persyaratan administrasi yang ketinggalan	100%



No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Responden (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	90,00	90,24	94,29	99,52	94,05	95,48	94,29	94,29	95,48	94,09	Sangat Baik (A)	105	SEKAMPADI	Persyaratan Masih banyak, agar disederhanakan.	Memberi kemudahan persyaratan agar tidak terlalu banyak supaya wajib pajak merasa diberi kemudahan dalam membayar pajak; Memberi keringanan kepada wajib pajak jika sewaktu-waktu ada salah satu persyaratan administrasi yang ketinggalan.	100%
78	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Putussibau	Triwulan 1	82,29	82,29	71,88	98,96	87,50	86,46	89,58	71,88	91,67	84,64	Baik (B)	24	SEKAMPADI	pelayanan kurang cepat	penambahan personil pelayanan untuk peningkatan kecepatan pelayanan	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum ya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
		Triwulan 2	87,50	100	62,50	100	75,00	75,00	75,00	50,00	75,00	77,70	Baik (B)	2	SEKAMPADI	Smeoga ada perbaikan sarana dan prasarana agar lebih nyaman	Masih sama dengan permasalahan TW sebelumnya, UPT PPD Wilayah Putussibau masih belum bisa untuk memperluas tempat parkir dan keadaan gedung dikarenakan keterbatasan lahan	100%
79	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	Triwulan 1	86,03	81,62	84,56	99,26	79,41	83,09	84,56	76,47	77,21	83,49	Baik (B)	34	SEKAMPADI			
		Triwulan 2	86,84	83,55	86,84	100	80,92	82,89	88,82	75,00	78,95	84,79	Baik (B)	38	SEKAMPADI			
80	29. Badan Kepegawaian Daerah	Triwulan 1	78,69	78,28	74,59	97,54	78,69	81,56	79,51	76,23	77,05	80,16	Baik (B)	61	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	reviu terhadap SOP	100%
		Triwulan 2	80,67	80,47	78,34	96,76	79,86	81,48	83,60	77,43	79,25	81,79	Baik (B)	247	SEKAMPADI			
81	30. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Triwulan 1	82,49	82,05	80,82	93,90	81,88	85,35	84,51	83,78	94,07	85,34	Baik (B)	447	SEKAMPADI	petugas pelayanan tidak selalu ada	pengecekan berkala pada petugas front desk	100%
		Triwulan 2	86,09	85,78	83,59	99,84	82,81	85,31	86,56	84,06	80,94	86,03	Baik (B)	160	SEKAMPADI	Waktu istirahat dapat diperpanjang; Lingkungan pelatihan sudah baik	Melakukan evaluasi kegiatan; Melakukan pengamanan dan pemeliharaan lingkungan kantor	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																	secara rutin		
82	31.	Badan Penelitian dan Pengembangan	Triwulan 1	89,71	92,65	82,35	98,53	88,24	89,71	88,24	86,76	88,24	89,29	Sangat Baik (A)	17	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	mengefisienkan waktu pelayanan	100%
			Triwulan 2	87,50	87,50	83,33	100	87,50	91,67	91,67	91,67	91,67	90,19	Sangat Baik (A)	6	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	mengefisienkan waktu pelayanan	100%
83	32.	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	100	75,00	75,00	75,00	62,50	75,00	76,31	Kurang Baik (C)	2	SEKAMPADI	sarpras	meningkatkan pelayanan	100%
			Triwulan 2	75,00	75,00	75,00	100	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,70	Baik (B)	1	SEKAMPADI	seluruhnya	Memberikan pemahaman tentang Pelayanan kepada petugas	100%
84	33.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Triwulan 1	85,00	90,00	86,67	96,67	91,67	88,33	90,00	90,00	90,00	89,73	Sangat Baik (A)	15	SEKAMPADI	Halaman parkir & ruang tunggu masih perlu perbaikan	Telah diajukan APBD Perubahan untuk halaman parkir yang sering banjir	100%
			Triwulan 2	88,24	94,12	92,65	100	92,65	95,59	97,06	95,59	97,06	94,68	Sangat Baik (A)	17	SEKAMPADI	persyaratan pelayanan	Pelayanan yang diberikan berdasarkan SOP pelayanan namun akan terus dilakukan perubahan dan revisi sop pelayanan untuk menjadi lebih baik	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumn ya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
85	34.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Triwulan 1	75,00	75,00	70,00	100	75,00	75,00	75,00	75,00	70,00	76,59	Kurang Baik (C)	5	SEKAMPADI	Informasi Layanan / media massa belum ada	Menampilkan Informasi Terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, medias sosial, media cetak, media massa	100%
			Triwulan 2	77,85	79,70	79,70	98,83	82,21	84,90	93,79	76,01	78,02	83,37	Baik (B)	149	SEKAMPADI	Sapras Sudah Tersedia Namun Belum Lengkap	Mengadakan Sarana dan Prasarana yang Belum Tersedia Atau Belum Memadai; Meningkatkan Kualitas dan Kenyamanan Sarana dan Prasarana; Meningkatkan Fasilitas dan Pelayanan untuk Pengguna Kebutuhan Khusus terkait Pelayanan	100%

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum- nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		Publik
86	35.	Badan Penghubung	Triwulan 1										0,00	-		SEKAMPADI		
			Triwulan 2										0,00	-		SEKAMPADI		
87	36.	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	Triwulan 1	84,75	85,91	84,10	87,57	83,38	86,63	87,72	85,62	95,23	86,68	Baik (B)	346	SEKAMPADI		
			Triwulan 2	82,53	82,37	82,21	100	82,53	83,81	81,73	82,37	83,65	84,49	Baik (B)	156	SEKAMPADI		

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	A	Sangat Baik

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

## **BAB IV. KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan 2 Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 85,46. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2015 hingga 2023.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM Triwulan 2 Tahun 2023 yang sudah dilakukan, sebanyak 67 Unit Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya. Terdapat 20 Unit Pelayanan Publik yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada Triwulan 2.
3. Dari seluruh Unit Pelayanan Publik yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

## LAMPIRAN

### Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM :

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rlo3wZ2ifhtXPW579AuXpXKtB1DiYJ5qB-Lhf\\_CwVSo/edit?resourcekey#gid=935370585](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rlo3wZ2ifhtXPW579AuXpXKtB1DiYJ5qB-Lhf_CwVSo/edit?resourcekey#gid=935370585)

### Contoh tampilan QR code SEKAMPADI :



### Contoh tampilan isian SEKAMPADI :

A screenshot of the SEKAMPADI website. The page has a blue header with logos for "PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT", "Biro Organisasi", "BerAKHLAK", "#bangga melayani bangsa", and "Kalbar". The main content area is white and features the "SeKaM Padi" logo and the text "Hai, Selamat Datang". Below this is a blue button that says "SILAHKAN PILIH PERANGKAT DAERAH YANG AKAN DINILAI". Underneath the button is a dropdown menu labeled "Nama Perangkat Daerah" with the text "Silahkan Pilih Nama OPD". At the bottom of the page, there is a footer that says "Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar © 2020 - 2023".

# SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

## Hai, Selamat Datang

Bantu kami menjadi lebih baik dengan memberikan penilaian atas pelayanan yang diterima.

SILAHKAN PILIH PERANGKAT DAERAH YANG AKAN DINILAI

Nama Perangkat Daerah  
BIRO ORGANISASI

Nama Jenis Layanan  
Pelayanan Konsultasi

SHOW QR

ISI SURVEI

Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

# SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

## BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

SKM

KRITIK/SARAN

Mari mulai dengan hal mendasar.

Berapa usia anda?

Apa jenis kelamin anda?

Apa pendidikan terakhir anda?

Apa pekerjaan anda?

NEXT

Biro Organisasi Seda Prov. Kalbar © 2020 - 2023



# SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

## BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

**PENILAIAN UMUM**

SKM

KRITIK/SARAN

Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan kami secara umum?



SANGAT BAIK



BAIK



KURANG BAIK



BURUK

PREV.

NEXT

Biro Organisasi Seda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

# SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

## BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

**SKM**

KRITIK/SARAN

Berikan penilaian terhadap poin-poin dibawah ini.

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH LAYANAN?

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

BAGAIMANA KECEPATAN/WAKTU YANG DIBUTUHKAN HINGGA SAUDARA MEMPEROLEH PELAYANAN?

- a. Tidak cepat
- b. Kurang cepat
- c. Cepat

BAGAIMANA KEMUDAHAN PROSEDUR UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

APAKAH SAUDARA PERNAH DIMINTAKAN BIAYA/TARIF LAIN DI LUAR KETENTUAN PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN?

# SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

## BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

SKM

KRITIK/SARAN

Berikan kami kritik/saran/masukan yang membangun.

Kritik/Saran/Masukan

ruang tunggu agak panas

Contoh

"Petugas pelayanan sangat ramah, ruang tunggu jg sangat comfy. Terus tingkatkan!!!"

PREV.

SELESAI

Biro Organisasi Seda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

Terima kasih

Terima kasih telah mengisi survey kepuasan masyarakat ini. Penilaian dan masukan Anda sangat membantu kami untuk berubah menjadi lebih baik.

TUTUP





## 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

Telepon : (0561) 736541 ext. 236; Faksimili : (0561) 730062

WhatsApp : +62 895 1851 0075

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

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

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

e-mail : [organisasi@kalbarprov.go.id](mailto:organisasi@kalbarprov.go.id) & [yanlikkalbare@gmail.com](mailto:yanlikkalbare@gmail.com)

instagram : @organisasi\_kalbar

facebook : BiroOrganisasi Kalbar

youtube : Biro Organisasi Kalbar

cp : +628115700911

