SKM 2020

# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

ASN KALBAR PROMA

PROFESIONAL • RESPONSIF • INTEGRITAS • MELAYANI • AKUNTABEL

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**TAHUN 2020**

**Periode Survei : Januari s.d. Desember 2020**

**NILAI IKM :**

# 84,18

MUTU PELAYANAN :

**B**

KINERJA PELAYANAN :

**BAIK**

**PELAYANAN PUBLIK PEMPROV KALBAR**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 4.901 Orang**

**JENIS KELAMIN : L = 2.774** Orang; **P = 1.914** Orang; **NA = 213** Orang

| USIA | | PENDIDIKAN | | PEKERJAAN | |
|---|---|---|---|---|---|
| ≤ 18 th | 170 orang | SD / MI | 317 orang | PNS | 1.060 orang |
| 19 – 25 th | 936 orang | SMP / MTs | 399 orang | TNI / POLRI | 93 orang |
| 26 – 35 th | 1.090 orang | SMA/K/ MA | 1.750 orang | Peg. Swasta | 986 orang |
| 36 – 45 th | 1.068 orang | D-1/ D-3 | 658 orang | Wiraswasta/Usahawan | 679 orang |
| 46 – 55 th | 702 orang | D-4 / S-1 | 1.394 orang | Pelajar/Mahasiswa | 825 orang |
| ≥ 56 th | 327 orang | ≥ S-2 | 167 orang | Lainnya | 962 orang |
| NA | 608 orang | NA | 216 orang | NA | 296 orang |

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

H. Sutarmidji, SH, M.Hum
Gubernur Kalbar

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

# *Ringkasan Eksekutif (Executive Summary)*

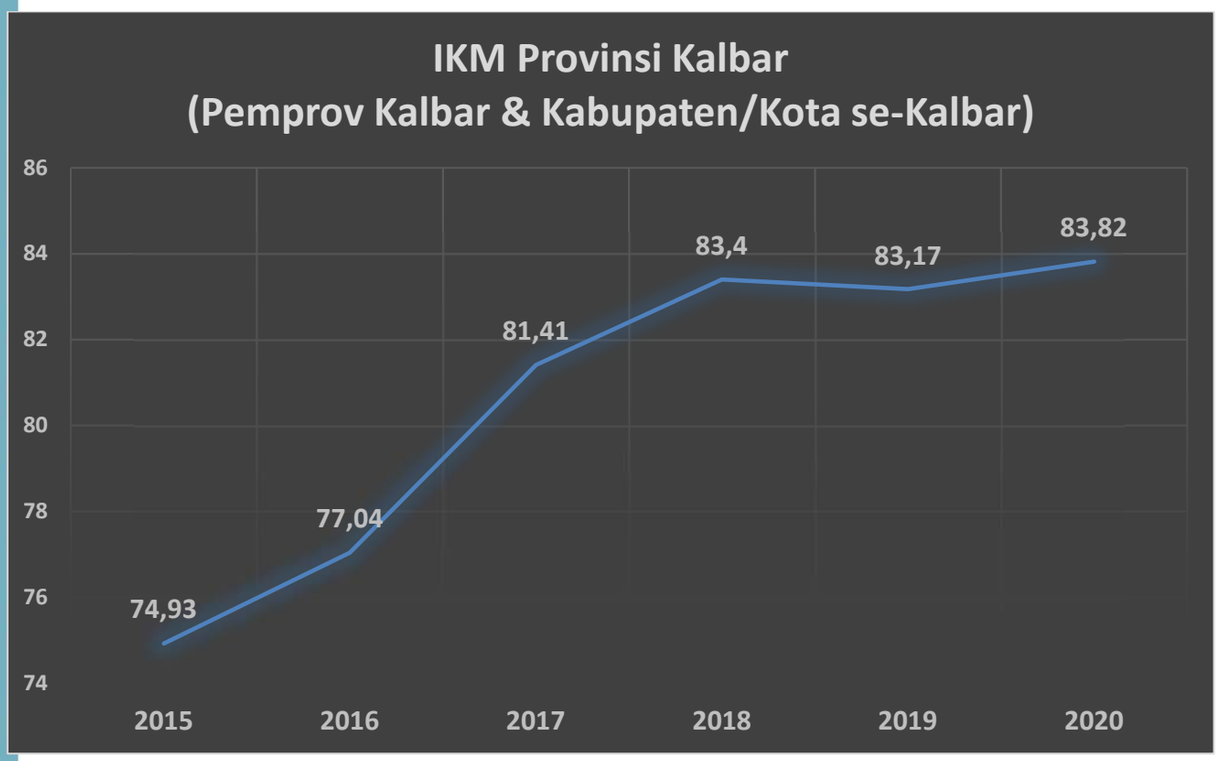
Sebagai upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat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

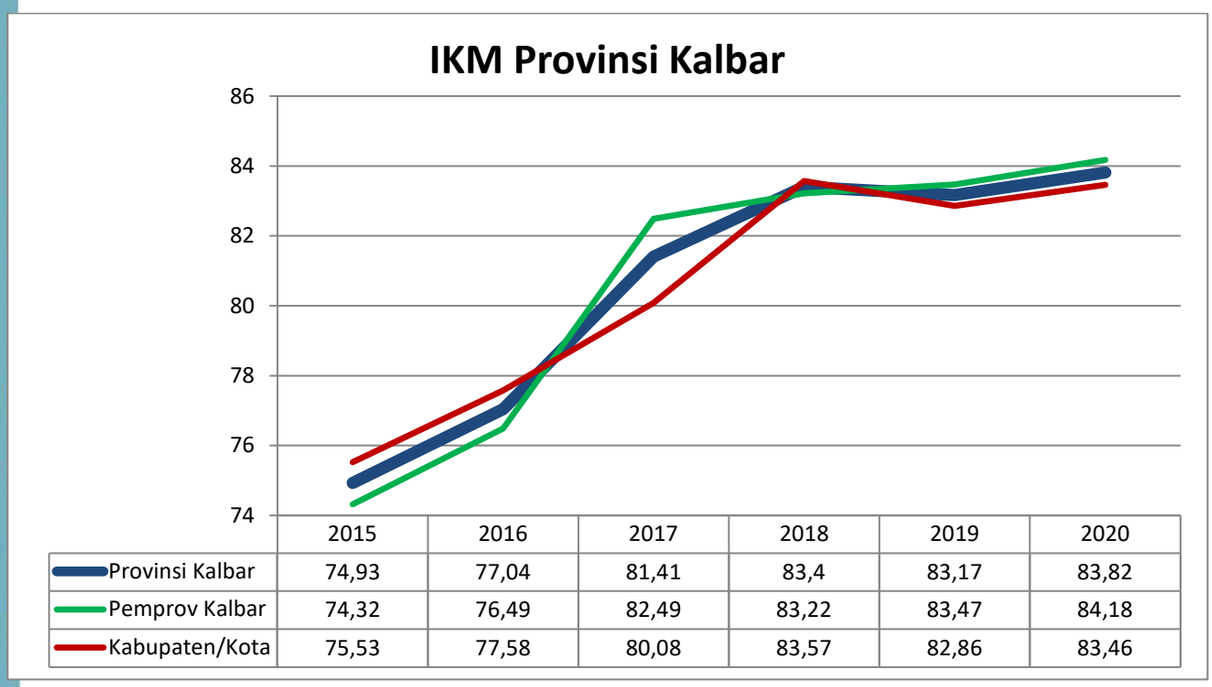
Laporan SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada Unit Penyelengara Pelayanan Publik/UPP (Perangkat Daerah, Biro, dan UPT) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan laporan SKM Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar. Untuk Tahun 2020, sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) Perangkat Daerah (100 %), 9 (sembilan) Biro (100 %), dan 31 (tiga puluh satu) UPT (57,41 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan SKM. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar yang merupakan hasil dari pelaksanaan SKM Tahun 2020 adalah 84,18 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,71 poin dari tahun sebelumnya (2019) yaitu 83,47. Dari jumlah tersebut, sebanyak 14 (empat belas) UPP meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik), yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan (92,93), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (92,80), Dinas Komunikasi dan Informatika (91,13), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (90,82), Biro Pengadaan Barang dan Jasa (90,13), Dinas Pangan Peternakan dan Kesehatan Hewan (89,44), Dinas Sosial (88,88), Dinas Perkebunan (88,86), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (88,58), Biro Administrasi Pembangunan (88,52), Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (88,47), Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (88,43), Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (88,32), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (88,31).

Adapun dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2020. IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2020 adalah 83,57 dengan kategori Baik. Untuk IKM Provinsi Kalbar adalah 83,82, yang terdiri dari IKM Pemprov Kalbar (84,18) dan IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar (83,46).

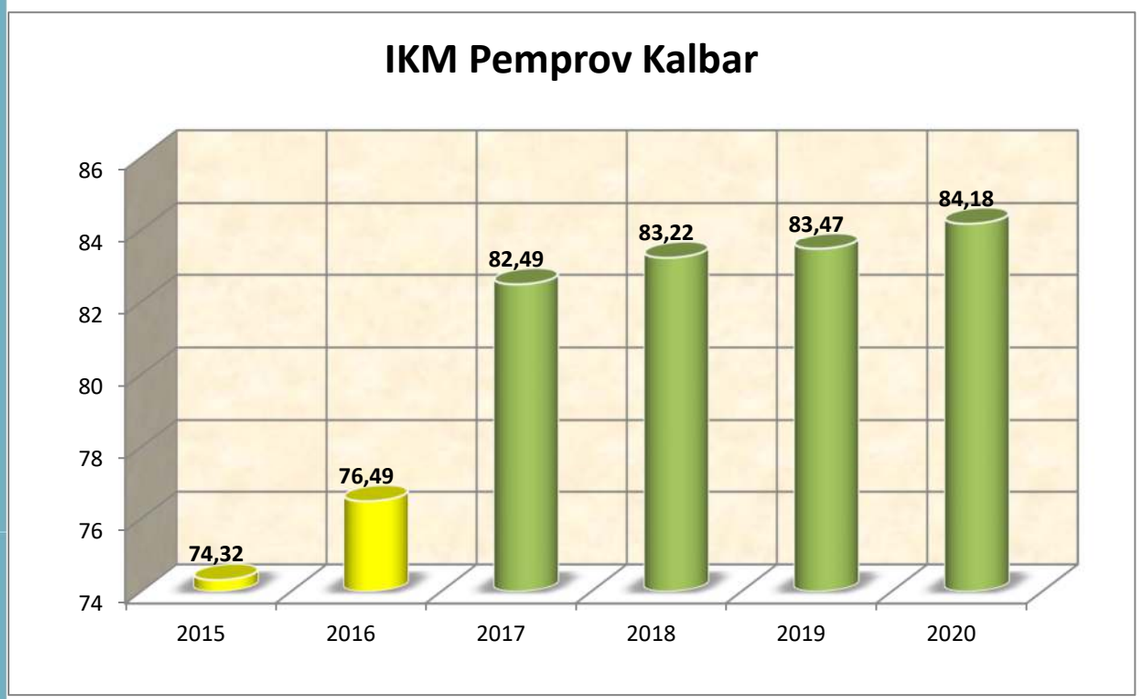
# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

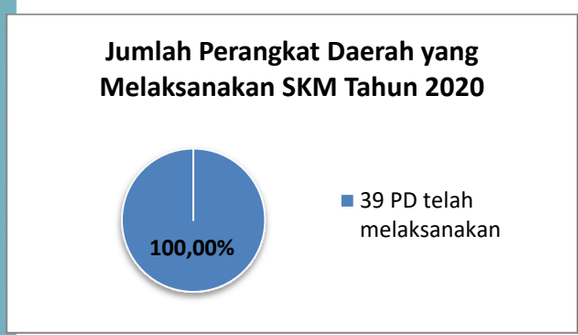
| No. | Pemerintah Daerah | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | | | | | Mutu Pelaya-nan | + / - dari tahun lalu | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | | | |
| **Pemerintah Provinsi Kalbar** | | **76,49** | **82,49** | **83,22** | **83,47** | **84,18** | **B (Baik)** | **0,71** | Total Jumlah Responden : **4.901 orang** **Nilai A : 14 UPP** UPP yang melaksanakan SKM : **2020 : 39 PD (100 %) 9 Biro (100 %) 31 UPT (57,41 %)** 2019 : Nilai A : 10 UPP 36 PD (97,30 %) 8 Biro (88,89 %) 31 UPT (45,59 %) |
| **Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar** | | **77,58** | **80,08** | **83,57** | **82,86** | **83,46** | **B (Baik)** | **0,60** | Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 2020 : 100 % 2019 : 100 % 2018 : 92,86 % 2017 : 85,71 % 2016 : 78,57 % |
| 1 | Kabupaten Bengkayang | 75,77 | 76,95 | 79,03 | 81,20 | 81,98 | B | 0,78 | 12 UPP |
| 2 | Kabupaten Kapuas Hulu | 67,80 | NA | 81,32 | 79,44 | 80,30 | B | 0,86 | 15 UPP |
| 3 | Kabupaten Kayong Utara | NA | 79,27 | 82,87 | 82,20 | 83,40 | B | 1,20 | 13 UPP |
| 4 | Kabupaten Ketapang | NA | 80,95 | 85,89 | 80,08 | 80,14 | B | 0,06 | 44 UPP |
| 5 | Kabupaten Kubu Raya | 76,90 | 80,37 | 82,37 | 83,48 | 84,14 | B | 0,66 | 58 UPP |
| 6 | Kabupaten Landak | 75,53 | 72,16 | 86,55 | 86,70 | 87,24 | B | 0,54 | 27 UPP |
| 7 | Kabupaten Melawi | NA | NA | NA | 80,49 | 78,53 | B | -1,96 | 5 UPP |
| 8 | Kabupaten Mempawah | 75,72 | 77,16 | 80,40 | 82,45 | 82,22 | B | -0,23 | 18 UPP |
| 9 | Kabupaten Sambas | 81,50 | 82,69 | 82,79 | 82,54 | 83,86 | B | 1,32 | 31 UPP |
| 10 | Kabupaten Sanggau | 82,02 | 81,91 | 82,63 | 83,91 | 84,96 | B | 1,05 | 43 UPP |
| 11 | Kabupaten Sekadau | 80,10 | 78,91 | 81,85 | 82,50 | 82,49 | B | 0,01 | 39 UPP |
| 12 | Kabupaten Sintang | 75,92 | 86,26 | 90,55 | 84,52 | 86,86 | B | 2,34 | 1 UPP |
| 13 | Kota Pontianak | 82,55 | 82,81 | 87,55 | 87,86 | 88,53 | A | 0,67 | 98 UPP |
| 14 | Kota Singkawang | 79,67 | 81,54 | 82,57 | 82,63 | 83,74 | B | 1,11 | 47 UPP |
| **PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Pemkab/Pemkot se-Kalbar)** | | **77,04** | **81,41** | **83,40** | **83,17** | **83,82** | **B (Baik)** | **0,65** | |

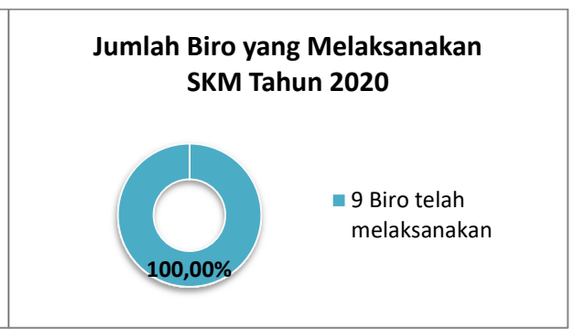


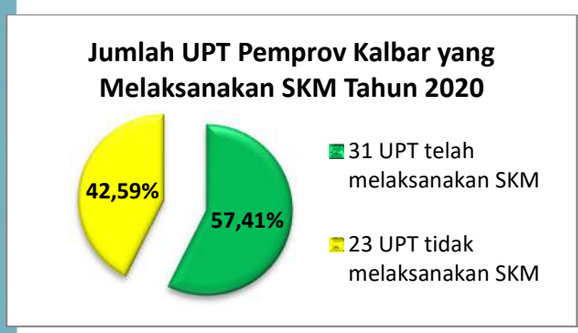



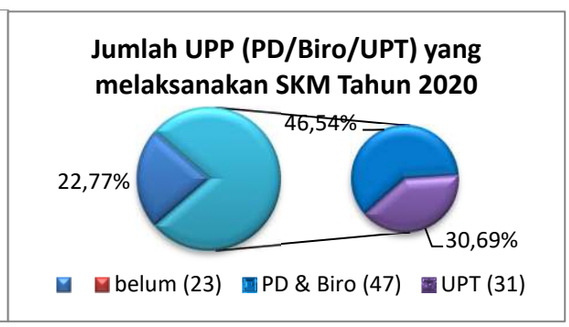

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Provinsi Kalbar | 74,93 | 77,04 | 81,41 | 83,4 | 83,17 | 83,82 |
| Pemprov Kalbar | 74,32 | 76,49 | 82,49 | 83,22 | 83,47 | 84,18 |
| Kabupaten/Kota | 75,53 | 77,58 | 80,08 | 83,57 | 82,86 | 83,46 |



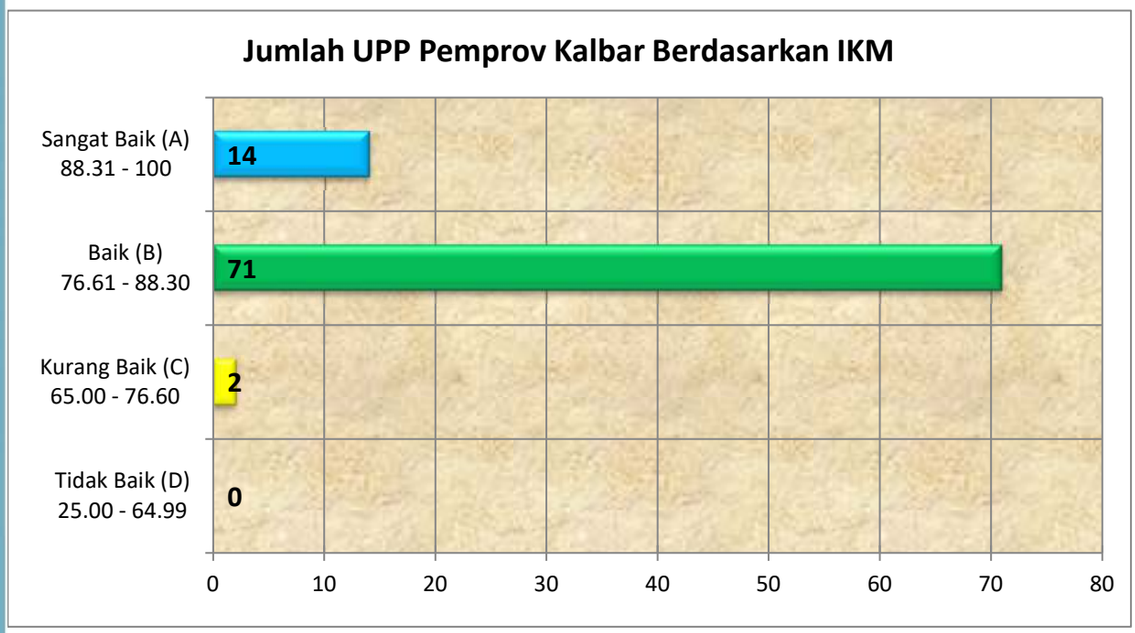



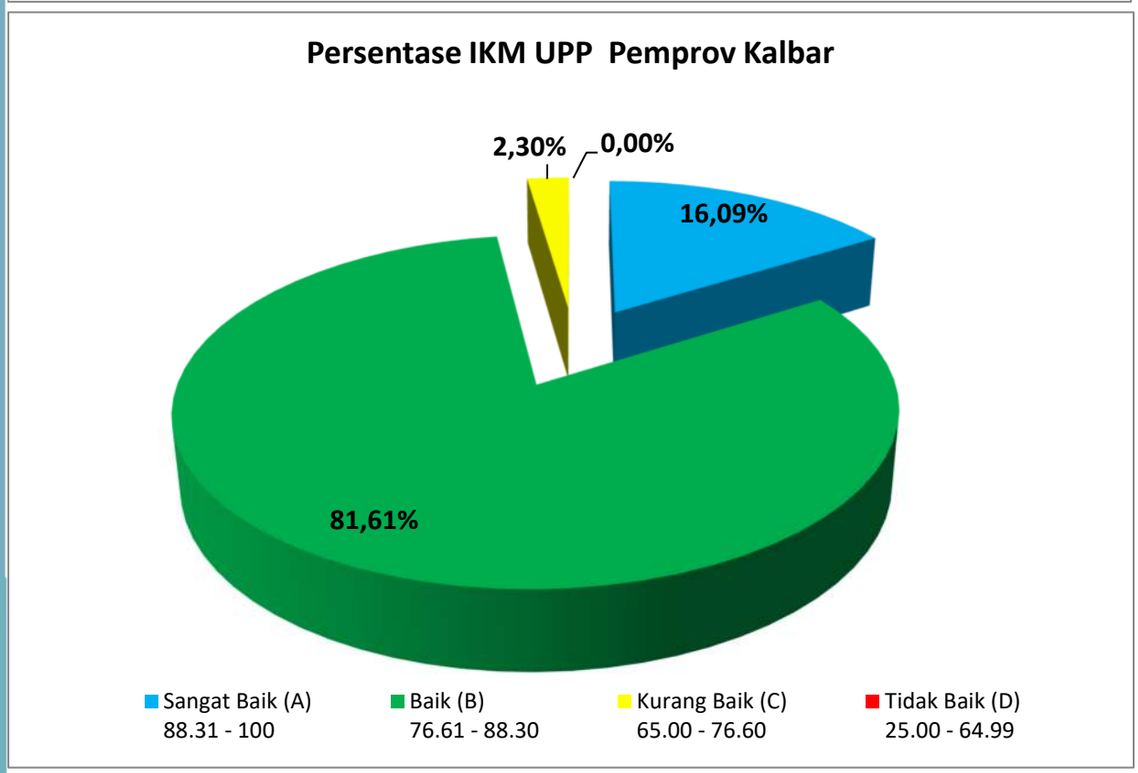



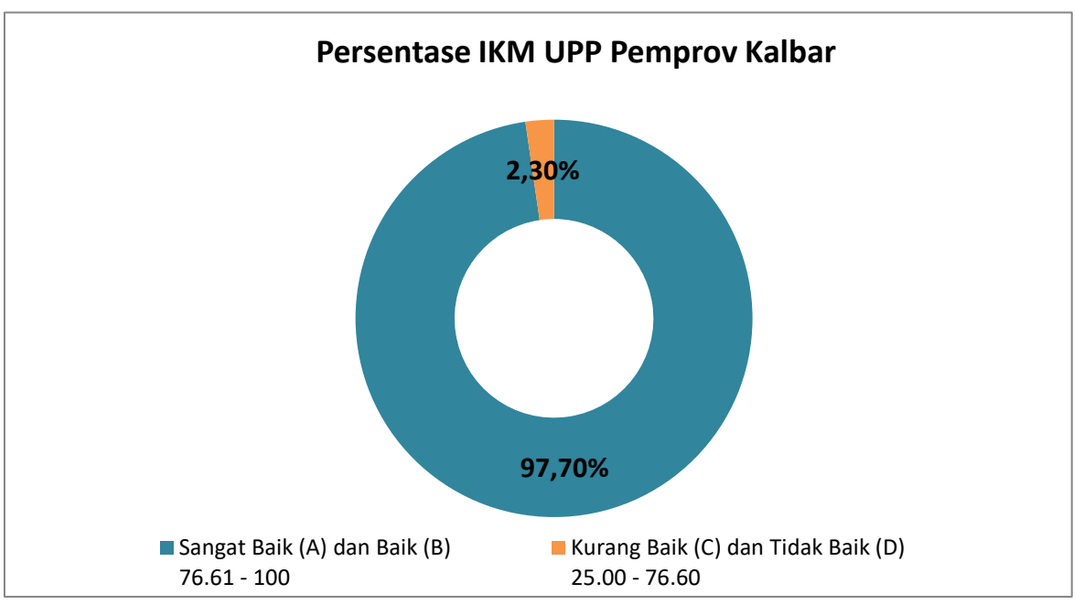



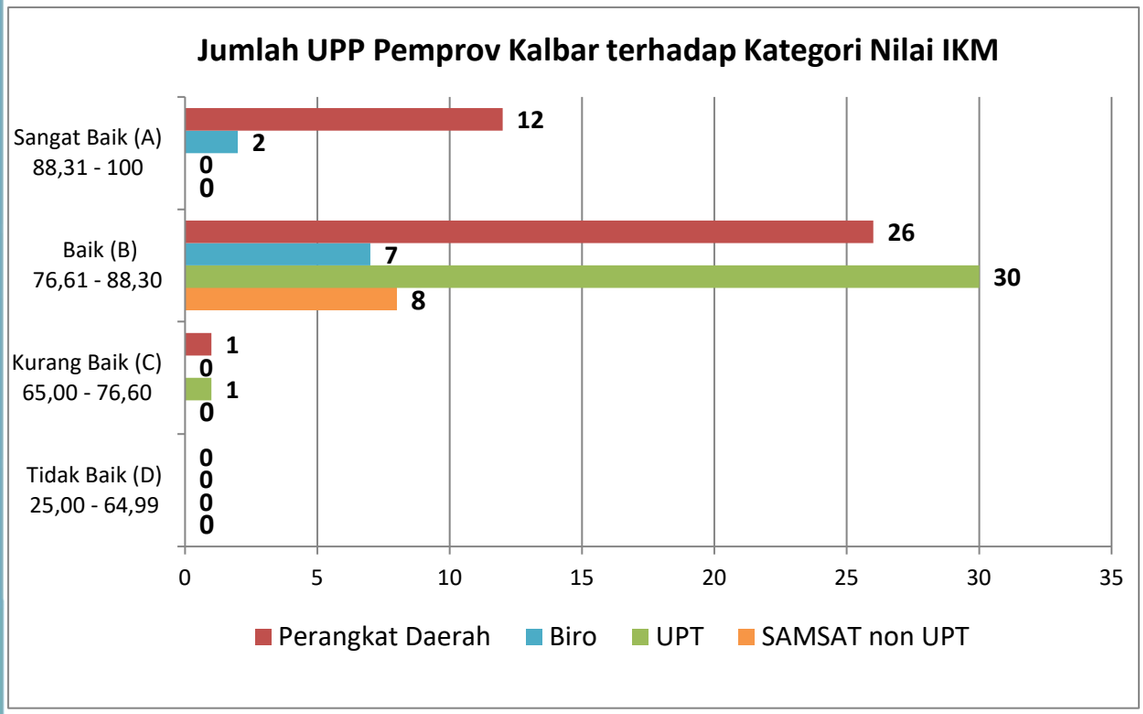

| Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemprov Kalbar | | | |
|---|---|---|---|
| **UPP** | **Menyampaikan Laporan SKM** | **Tidak Menyampaikan Laporan SKM** | **Jumlah** |
| **Perangkat Daerah** | **39** | 0 | 39 |
| **Biro** | **9** | 0 | 9 |
| **UPT** | **31** | 23 | 54 |
| **SAMSAT non UPT** | **8** | 0 | 8 |
| **Total** | **87** | **23** | **110** |


Jumlah UPP Pemprov Kalbar Berdasarkan IKM
Sangat Baik (A)
88.31 - 100
14
Baik (B)
76.61 - 88.30
71
Kurang Baik (C)
65.00 - 76.60
2
Tidak Baik (D)
25.00 - 64.99
0
0
10
20
30
40
50
60
70
80


Persentase IKM UPP Pemprov Kalbar
2,30%
0,00%
16,09%
81,61%
Sangat Baik (A)
88.31 - 100
Baik (B)
76.61 - 88.30
Kurang Baik (C)
65.00 - 76.60
Tidak Baik (D)
25.00 - 64.99

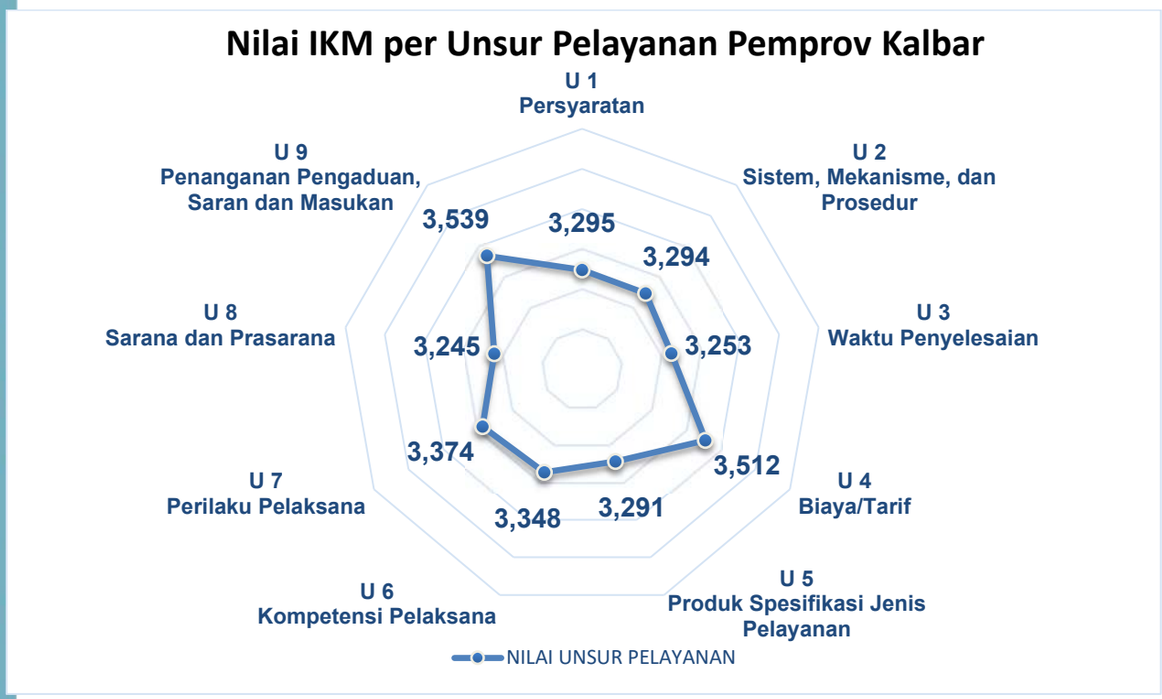

Persentase IKM UPP Pemprov Kalbar
2,30%
97,70%
Sangat Baik (A) dan Baik (B)
76.61 - 100
Kurang Baik (C) dan Tidak Baik (D)
25.00 - 76.60

| Rekapitulasi IKM UPP Pemprov Kalbar | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nilai IKM** | **Perangkat Daerah** | **Biro** | **UPT** | **SAMSAT non UPT** | **Jumlah** |
| **Sangat Baik (A) 88,31 – 100** | 12 | 2 | 0 | 0 | 14 |
| **Baik (B) 76,61 – 88,30** | 26 | 7 | 30 | 8 | 71 |
| **Kurang Baik (C) 65,00 – 76,60** | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| **Tidak Baik (D) 25,00 – 64,99** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **39** | **9** | **31** | **8** | **87** |




Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah

| No. Urut | No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata – Rata | Kategori |
|---|---|---|---|---|
| 1 | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,54 | Sangat Baik (A) |
| 2 | U4 | Biaya/Tarif | 3,51 | Baik (B) |
| 3 | U7 | Perilaku Pelaksana | 3,37 | Baik (B) |
| 4 | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,35 | Baik (B) |
| 5 | U1 | Persyaratan | 3,30 | Baik (B) |
| 6 | U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,29 | Baik (B) |
| 7 | U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,29 | Baik (B) |
| 8 | U3 | Waktu Penyelesaian | 3,25 | Baik (B) |
| 9 | U8 | Sarana dan Prasarana | 3,24 | Baik (B) |

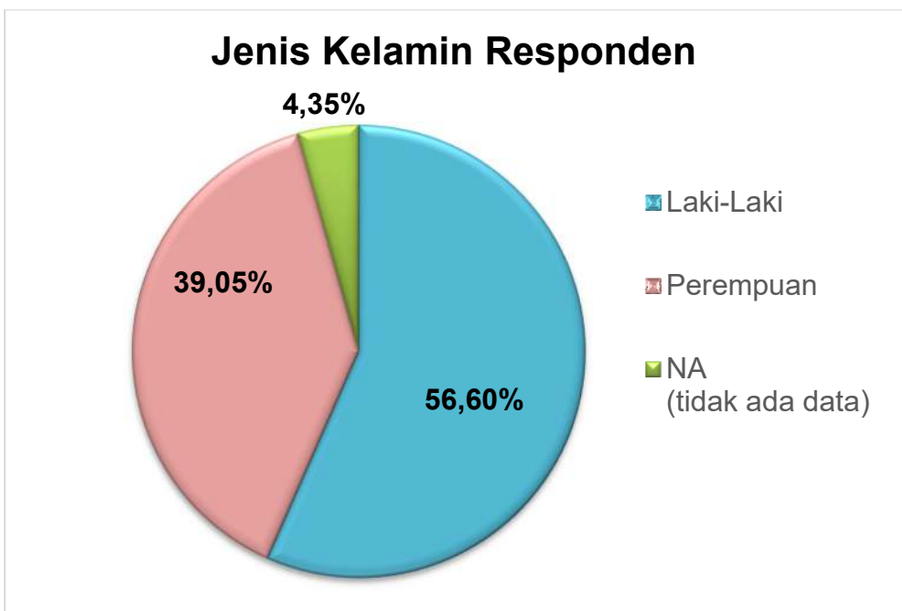



**Profil Data Responden**

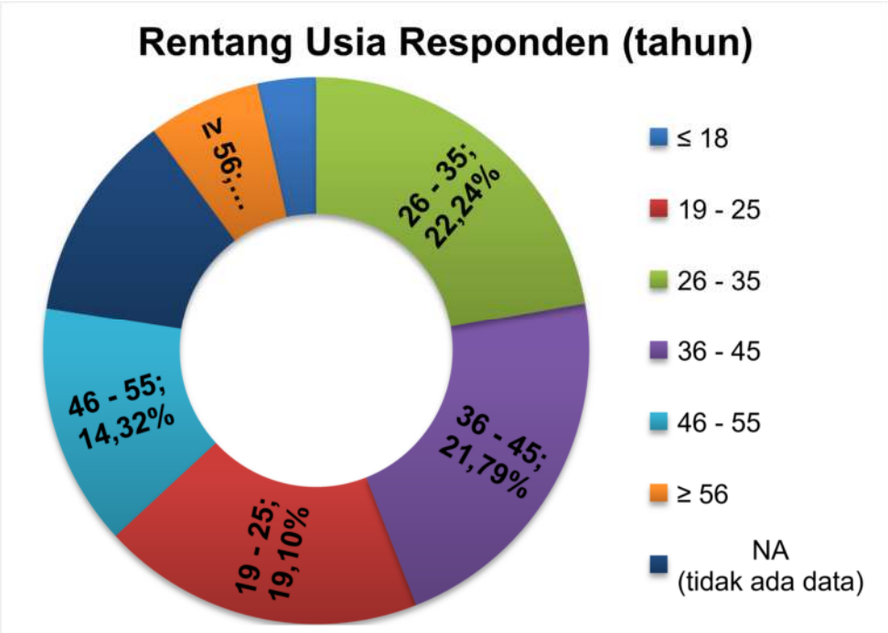
Jumlah Responden : 4.091 orang

Rata–Rata Responden : 47 orang per UPP

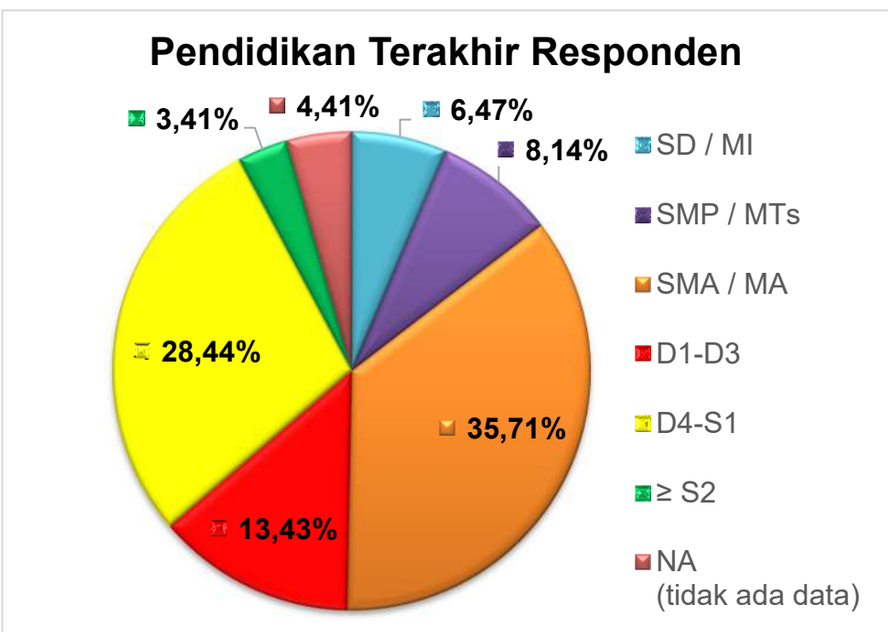
| Jenis Kelamin Responden | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Laki – Laki | | Perempuan | | NA (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | Jumlah (orang) |
| Jumlah (orang) | Persentase | Jumlah (orang) | Persentase | Jumlah (orang) | Persentase | |
| 2.774 | 56,60 % | 1.914 | 39,05 % | 213 | 4,35 % | 4.091 |



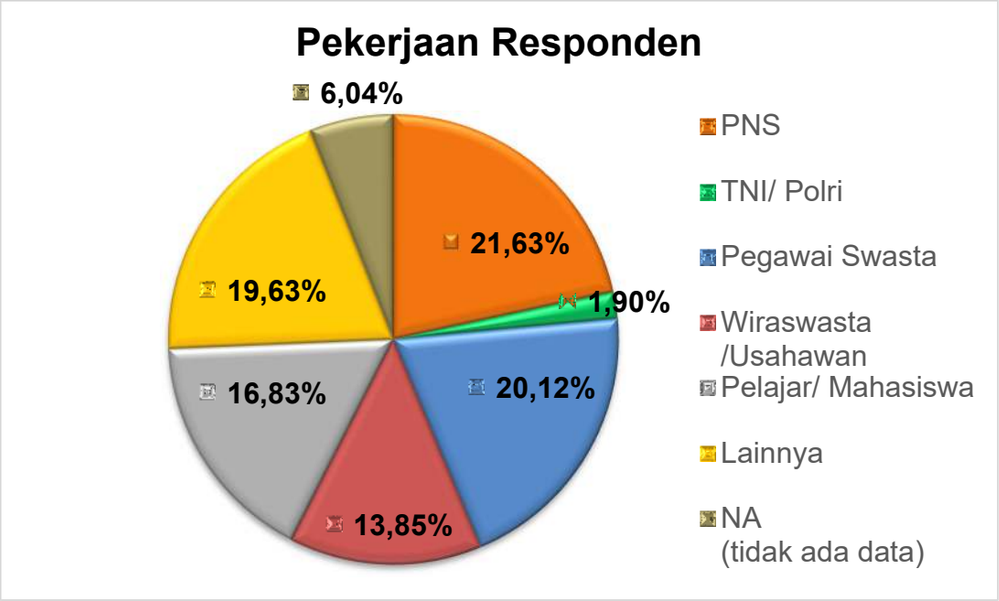
| Rentang Usia Responden (tahun) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ≤ 18 | 19 – 25 | 26 – 35 | 36 – 45 | 46 – 55 | ≥ 56 | NA* |
| Jumlah | 170 | 936 | 1.090 | 1.068 | 702 | 327 | 608 |
| % | 3,47 % | 19,10 % | 22,24 % | 21,79 % | 14,32 % | 6,67 % | 12,41 % |
| *) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | | | | | | |




| Pendidikan Responden | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SD/MI | SMP/MTs | SMA/K/MA | D-1/D-3 | D-4/S-1 | ≥ S-2 | NA* |
| Jumlah | 317 | 399 | 1.750 | 658 | 1.394 | 167 | 216 |
| % | 6,47 % | 8,14 % | 35,71 % | 13,34 % | 28,44 % | 3,41 % | 4,41 % |
| *) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | | | | | | |



| Pekerjaan Responden | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | PNS | TNI / POLRI | Pegawai Swasta | Wirausaha/ Wiraswasta | Pelajar/ Mahasiswa | Lainnya | NA* |
| Jumlah | 1.060 | 93 | 986 | 679 | 825 | 962 | 296 |
| % | 21,36% | 1,90% | 20,12% | 13,85% | 16,83% | 19,63% | 6,04% |
| *) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | | | | | | |



## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
## UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2020

| NO | UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK ( PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT ) | NILAI IKM | KINERJA UNIT PELAYANAN | UNSUR PENILAIAN | | | | Pelaksana Survei (Mandiri) | Rencana Tindak Lanjut (RTL) | Jumlah Responden |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Nilai Terendah | Nilai Tertinggi | Nama Unsur | | | | |
| 1 | Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat | 86,07 | B<br>Baik | - | - | Terendah :<br>Tertinggi : | -<br>- | √ | | |
| | 1. Biro Pemerintahan | 87,69 | B<br>Baik | 3,24 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif; penanganan pengaduan | √ | BL | 25 |
| | 2. Biro Hukum | 82,58 | B<br>Baik | | | Terendah :<br>Tertinggi : | | √ | | 25 |
| | 3. Biro Kesejahteraan Rakyat | 84,67 | B<br>Baik | 3,00 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 50 |
| | 4. Biro Perekonomian | 85,36 | B<br>Baik | 3,00 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| | 5. Biro Administrasi Pembangunan | 88,52 | A<br>Sangat Baik | 3,43 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis pelayanan<br>Biaya/tarif | √ | | 49 |
| | 6. Biro Pengadaan Barang/Jasa | 90,13 | A<br>Sangat Baik | 3,40 | 3,88 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | | 50 |
| | 7. Biro Organisasi | 87,14 | B<br>Baik | 3,28 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Biaya/tarif | √ | √ | 25 |
| | 8. Biro Umum | 86,47 | B<br>Baik | 3,00 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| | 9. Biro Administrasi Pimpinan | 82,10 | B<br>Baik | | | Terendah :<br>Tertinggi : | | √ | | 25 |
| 2 | Sekretariat DPRD | 83,75 | B<br>Baik | 2,78 | 3,86 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 50 |
| 3 | Inspektorat Provinsi | 82,36 | B<br>Baik | 2,56 | 3,88 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Perilaku pelaksana | √ | | 25 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 90,82 | A<br>Sangat Baik | 3,50 | 3,99 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian; produk pelayanan<br>Biaya/tarif | √ | | 70 |
| | 1. UPT Taman Budaya | 70,90 | C<br>Kurang Baik | 2,30 | 3,35 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 20 |
| | 2. UPT Museum | 85,30 | B<br>Baik | 3,26 | 3,59 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 100 |
| 5 | Dinas Kesehatan | 82,78 | B<br>Baik | 3,00 | 3,73 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan<br>Biaya/tarif | √ | | 30 |
| | 1. UPT Pelayanan Kesehatan Paru | 80,96 | B<br>Baik | 3,00 | 3,52 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 357 |
| 6 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 84,42 | B<br>Baik | 3,08 | 3,94 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 50 |
| | 1. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi | 87,82 | B<br>Baik | 3,00 | 3,97 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | | 31 |
| 7 | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman | 81,21 | B<br>Baik | 2,97 | 3,58 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | | 57 |
| 8 | Dinas Sosial | 88,88 | A<br>Sangat Baik | 3,23 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Perilaku pelaksana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 35 |
| | 1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma | 76,70 | B<br>Baik | 3,22 | 3,79 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Biaya/tarif | √ | | 100 |
| | 2. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma | 82,03 | B<br>Baik | 3,04 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Biaya/tarif | √ | √ | 50 |
| 9 | Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi | 84,60 | B<br>Baik | 3,14 | 3,77 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 141 |
| | 1. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah I | 85,75 | B<br>Baik | 3,20 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan; produk; sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 30 |
| 10 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 92,80 | A<br>Sangat Baik | 3,56 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | | 25 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan | 89,44 | A<br>Sangat Baik | 3,36 | 3,76 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 55 |
| | 1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan | 86,30 | B<br>Baik | 3,06 | 3,75 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 120 |
| 12 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 88,58 | A<br>Sangat Baik | 3,32 | 3,84 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Sarana prasarana | √ | √ | 25 |
| 13 | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | 88,47 | A<br>Sangat Baik | 3,48 | 3,68 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk; kompetensi pelaksana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| 14 | Dinas Perhubungan | 79,95 | B<br>Baik | 2,97 | 3,67 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 100 |
| 15 | Dinas Komunikasi dan Informatika | 91,13 | A<br>Sangat Baik | 3,40 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif; penanganan pengaduan | √ | | 25 |
| 16 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah | 88,43 | A<br>Sangat Baik | 3,30 | 3,90 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan; sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 30 |
| | 1. UPT Pelatihan Koperasi | 86,86 | B<br>Baik | 3,20 | 3,93 | Terendah :<br>Tertinggi : | prosedur; waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 30 |
| 17 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 88,09 | B<br>Baik | 3,27 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 66 |
| 18 | Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata | 84,08 | B<br>Baik | 3,16 | 3,96 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan<br>Biaya/tarif | √ | | 100 |
| 19 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 70,89 | C<br>Kurang Baik | 1,48 | 3,53 | Terendah :<br>Tertinggi : | Koleksi buku<br>Penanganan pengaduan | √ | BL | 110 |
| 20 | Dinas Kelautan dan Perikanan | 87,20 | B<br>Baik | 3,15 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | √ | 26 |
| | 1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan | 84,58 | B<br>Baik | 2,88 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | BL | 25 |
| | 2. UPT Pelabuhan Perikanan | 86,56 | B<br>Baik | 3,30 | 3,77 | Terendah :<br>Tertinggi : | persyaratan<br>Penanganan pengaduan | √ | | 52 |
| | 3. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut | 85,91 | B<br>Baik | 3,28 | 3,76 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis pelayanan<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura | 82,58 | B<br>Baik | 3,17 | 3,84 | Terendah :<br>Tertinggi : | Kompetensi pelaksana<br>Biaya/tarif | √ | √ | 115 |
| | 1. UPT Pembenihan Tanaman Pangan | 76.70 | B<br>Baik | 2,12 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Penanganan pengaduan<br>prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; kompetensi pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 2. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian | 80,92 | B<br>Baik | 2,96 | 3,68 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 25 |
| | 3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura | 83,72 | B<br>Baik | 3,21 | 3,54 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Kompetensi pelaksana | √ | √ | 100 |
| | 4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura | 81,42 | B<br>Baik | 3,04 | 3,56 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 100 |
| | 5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih | 76,63 | B<br>Baik | 3,00 | 3,22 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 111 |
| 22 | Dinas Perkebunan | 88,86 | A<br>Sangat Baik | 3,28 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | √ | 32 |
| | 1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan | 85,03 | B<br>Baik | 3,56 | 3,96 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Persyaratan; kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana | √ | BL | 25 |
| 23 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan | 82,76 | B<br>Baik | 3,00 | 3,75 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 40 |
| | 1. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara | 84,80 | B<br>Baik | 3,16 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis pelayanan; sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| | 2. UPT KPH Wilayah Kubu Raya | 82,33 | B<br>Baik | 2,89 | 3,83 | Terendah :<br>Tertinggi : | Perilaku pelaksana<br>Sarana prasarana | √ | BL | 18 |
| | 3. UPT KPH Wilayah Melawi | 76,87 | B<br>Baik | 2,70 | 3,80 | Terendah :<br>Tertinggi : | prosedur; waktu penyelesaian<br>Biaya/tarif | √ | | 10 |
| | 4. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur | 87,14 | B<br>Baik | 3,27 | 3,93 | Terendah :<br>Tertinggi : | Prosedur; sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 30 |
| | 5. UPT KPH Wilayah Sintang Timur | 80,81 | B<br>Baik | 2,96 | 3,96 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 50 |

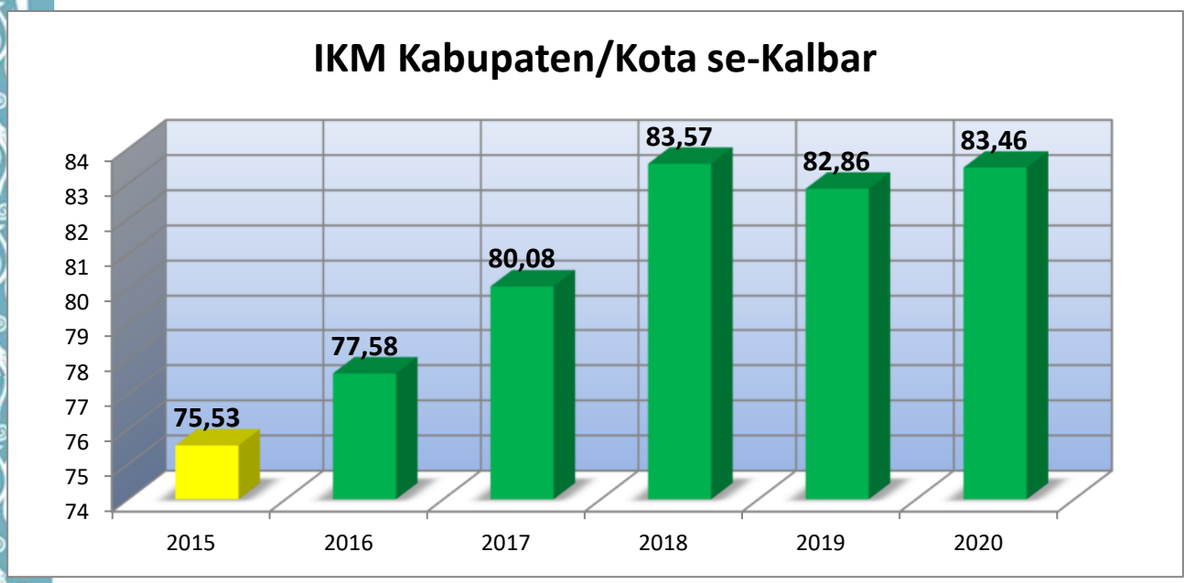
| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral | 88,32 | A<br>Sangat Baik | 3,35 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Biaya/tarif | √ | √ | 30 |
| 25 | Dinas Perindustrian dan Perdagangan | 92,93 | A<br>Sangat Baik | 3,60 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 37 |
| | 1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan | 79,92 | B<br>Baik | 3,09 | 3,43 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan<br>Perilaku pelaksana | √ | | 35 |
| 26 | Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) | 81,50 | B<br>Baik | 3,16 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>persyaratan | √ | √ | 25 |
| 27 | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) | 84,03 | B<br>Baik | 3,10 | 3,99 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Biaya/tarif | √ | | 100 |
| 28 | Badan Keuangan dan Aset Daerah | 84,47 | B<br>Baik | 3,06 | 3,58 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>persyaratan | √ | | 50 |
| 29 | Badan Pendapatan Daerah | 83,44 | B<br>Baik | 3,25 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 40 |
| | 1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I | 82,14 | B<br>Baik | 3,18 | 3,44 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis layanan<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 50 |
| | 1b. SAMSAT Pontianak Wilayah II | 80,70 | B<br>Baik | 3,00 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 1c. SAMSAT Kubu Raya | 78,81 | B<br>Baik | 3,00 | 3,32 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Kompetensi pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Singkawang | 81,92 | B<br>Baik | 3,04 | 3,52 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 2b. SAMSAT Bengkayang | 79,81 | B<br>Baik | 3,00 | 3,56 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 2c. SAMSAT Sambas | 80,70 | B<br>Baik | 3,00 | 3,40 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Mempawah | 78,92 | B<br>Baik | 2,84 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 3b. SAMSAT Ngabang | 80,03 | B | 3,04 | 3,36 | Terendah : | Biaya/tarif | √ | √ | 25 |

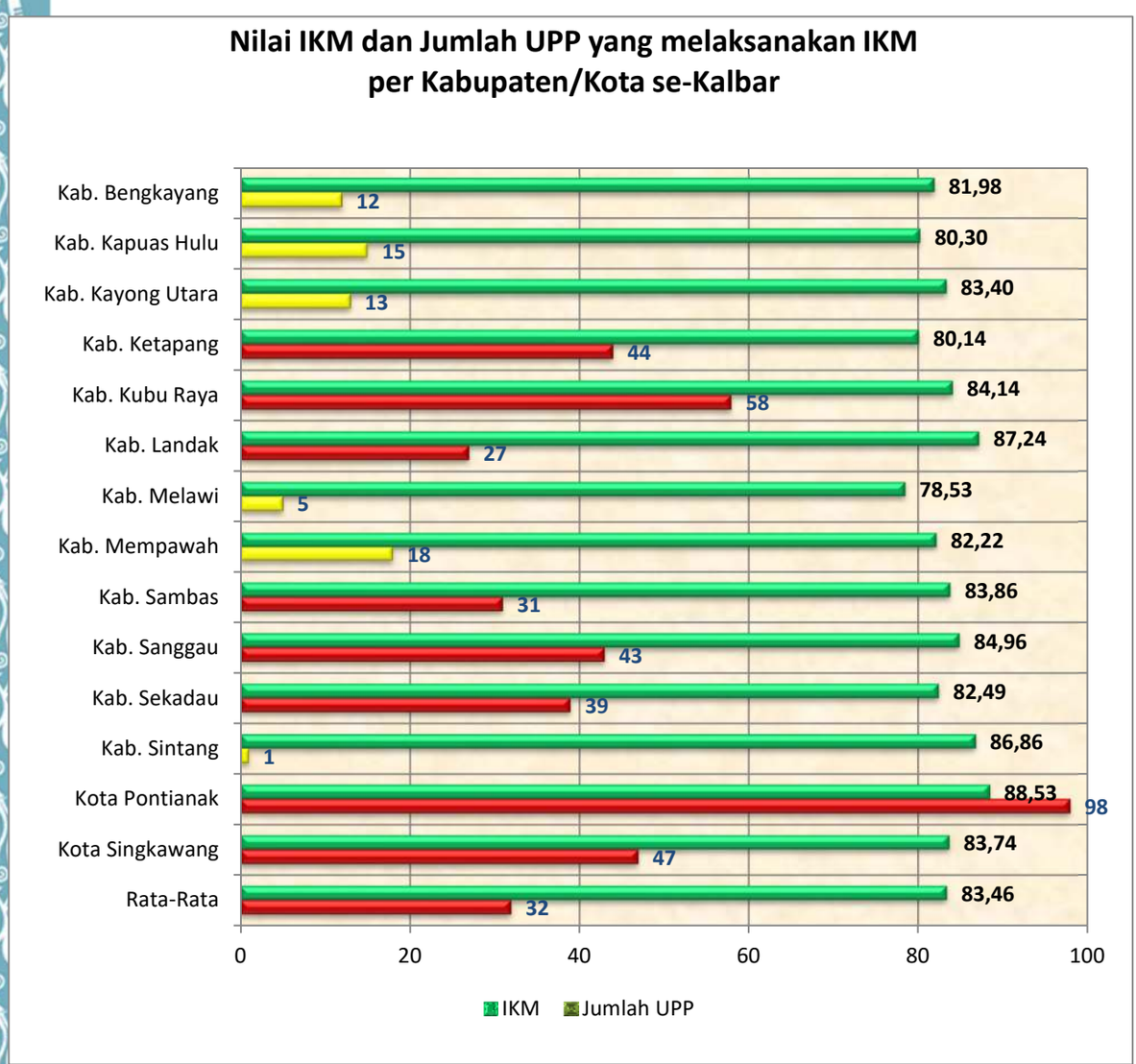
| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Baik | | | Tertinggi : | Perilaku pelaksana | | | |
| | 4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Sanggau | 80,48 | B<br>Baik | 2,96 | 3,44 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 4b. SAMSAT Sekadau | 79,48 | B<br>Baik | 2,80 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Sintang | 81,03 | B<br>Baik | 3,04 | 3,52 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 5b. SAMSAT Melawi | 79,81 | B<br>Baik | 2,96 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu | 81,36 | B<br>Baik | 3,00 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang | 81,70 | B<br>Baik | 2,88 | 3,44 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 7b. SAMSAT Kayong Utara | 79,03 | B<br>Baik | 2,92 | 3,32 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Waktu penyelesaian | √ | √ | 25 |
| 30 | Badan Kepegawaian Daerah | 82,51 | B<br>Baik | 3,01 | 3,80 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 77 |
| 31 | Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 88,31 | A<br>Sangat Baik | 3,35 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif; kompetensi pelaksana | √ | | 80 |
| 32 | Badan Penelitian dan Pengembangan | 84,45 | B<br>Baik | 3,17 | 3,66 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Sarana prasarana | √ | √ | 58 |
| 33 | Badan Pengelola Perbatasan Daerah | 80,22 | B<br>Baik | 2,94 | 3,72 | Terendah :<br>Tertinggi : | Kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan<br>Biaya/tarif | √ | √ | 32 |
| 34 | Badan Penghubung | 77,55 | B<br>Baik | 3,02 | 3,17 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Produk spesifikasi jenis pelayanan | √ | BS | 100 |
| 35 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 76,66 | B<br>Baik | 3,34 | 3,64 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Penanganan pengaduan | √ | | 67 |
| 36 | Badan Kesatuan Bangsa dan Poltik | 85,32 | B<br>Baik | 2,20 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Penanganan pengaduan<br>Biaya/tarif | √ | | 35 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso | 78,04 | B<br>Baik | 3,04 | 3,35 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 364 |
| 38 | Rumah Sakit Jiwa Provinsi | 80,12 | B<br>Baik | 3,09 | 3,45 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 181 |
| 39 | Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong | 80,12 | B<br>Baik | 3,14 | 3,51 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 200 |
| | **IKM PEMPROV KALBAR TAHUN 2020** | **84,18** | | | | | | | | |

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

| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |


IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar
84
83
82
81
80
79
78
77
76
75
74
75,53
77,58
80,08
83,57
82,86
83,46
2015
2016
2017
2018
2019
2020


Nilai IKM dan Jumlah UPP yang melaksanakan IKM per Kabupaten/Kota se-Kalbar
Kab. Bengkayang
Kab. Kapuas Hulu
Kab. Kayong Utara
Kab. Ketapang
Kab. Kubu Raya
Kab. Landak
Kab. Melawi
Kab. Mempawah
Kab. Sambas
Kab. Sanggau
Kab. Sekadau
Kab. Sintang
Kota Pontianak
Kota Singkawang
Rata-Rata
81,98
12
80,30
15
83,40
13
80,14
44
84,14
58
87,24
27
78,53
5
82,22
18
83,86
31
84,96
43
82,49
39
86,86
1
88,53
98
83,74
47
83,46
32
0
20
40
60
80
100
IKM
Jumlah UPP

H. Sutarmidji, SH, M.Hum
Gubernur Kalbar

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

# *KATA PENGANTAR*

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah / Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat serta Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

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

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

a.n. GUBERNUR KALIMANTAN BARAT
Sekretaris Daerah,

A.L. LEYSANDRI, SH.
Pembina Utama
NIP. 19610616 199010 1 001

H. Sutarmidji, SH, M.Hum
Gubernur Kalbar

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

# *DAFTAR ISI*


RINGKASAN EKSEKUTIF ..... i

KATA PENGANTAR ..... xviii

DAFTAR ISI ..... xix

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 ..... 9

1.6. Pengertian Umum ..... 11

1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ..... 12

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 ..... 24

Rincian Nilai per Unsur Pelayanan ..... 31

Rincian Data Responden ..... 44

2.2. Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat ..... 49

2.3. Provinsi Kalimantan Barat (Pemprov & Kabupaten/Kota se-Kalbar) ..... 52

2.4. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Hasil SKM Pemprov Kalbar ..... 54

BAB III. PENUTUP ..... 58

3.1. Kesimpulan ..... 58

3.2. Saran / Rekomendasi ..... 61

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Mentari 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 Mentari 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 pelayanan publik.
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

### Sasaran

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

### Ruang Lingkup

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

### Manfaat

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## 1.4. Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Barat

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

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

merupakan sungai terpanjang di Indonesia (1.143 km), Sungai Melawi (471 km), Sungai Sambas (233 km), Sungai Sekayam (221 km) dan Sungai Pawan (197 km).

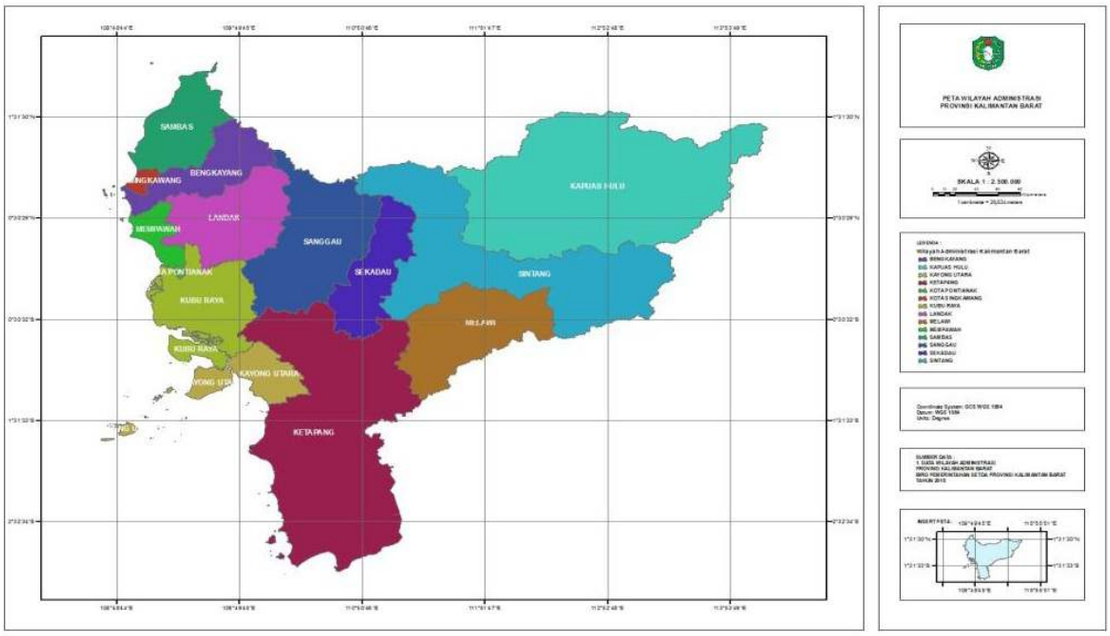
Iklim di Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari 2 musim, yaitu musim kemarau dan musim penghujan, dengan cuaca hujan tahunan di atas 3.000 milimeter dan hampir merata diseluruh wilayah. Secara umum suhu udara cukup normal dengan variasi rata-rata sekitar 25ºC sampai dengan 28ºC.

Kalimantan Barat secara astronomis berada pada posisi 2º05' LU serta 3º05' LS serta diantara 108º30' - 114º10' BT, dengan demikian garis khatulistiwa (garis lintang 0º) melintasi provinsi ini dan menjadikan Kota Pontianak sebagai satu-satunya kota di Indonesia yang di atasnya tepat dilalui oleh garis tersebut. Secara dimensi kewilayahan, Kalimantan Barat dapat dibagi menjadi 3 (tiga) dimensi wilayah, yakni wilayah pesisir dan kepulauan, wilayah pedalaman dan wilayah perbatasan antar negara. Untuk wilayah pesisir dan kepulauan terdiri atas Kabupaten dan Kota yang berada di wilayah pesisir yakni Kota Pontianak, Kota Singkawang, Kabupaten Sambas, Kabupaten Mempawah, Kabupaten Bengkayang, Kabupaten Kubu Raya, Kabupaten Ketapang, dan Kabupaten Kayong Utara. Sedangkan untuk wilayah pedalaman terdiri atas Kabupaten Kapuas.Hulu, Kabupaten Sintang, Kabupaten Melawi, Kabupaten Kabupaten Sekadau, Sanggau, Kabupaten Landak, dan Kabupaten Ketapang. Sementara itu, untuk dimensi wilayah perbatasan antara negara merupakan wilayah yang berbatasan langsung dengan Malaysia disebelah utara yakni terdiri atas Kabupaten Sambas, Kabupaten Bengkayang, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Sintang dan Kabupaten Kapuas Hulu.

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

Adapun batas wilayah Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

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




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

Jumlah Kecamatan dan Jumlah Kelurahan/Desa di Kalimantan Barat

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

*Sumber: Permendagri Nomor 137 Tahun 2017*

Jumlah penduduk Provinsi Kalimantan Barat hingga semester 2 Tahun 2020 berjumlah 5.472.310 jiwa, yang terdiri dari 2.812.218 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 2.660.092 jiwa berjenis kelamin perempuan. Dengan luas wilayah 146.807 Km2, maka kepadatan penduduk Kalimantan Barat baru 37 jiwa perkilometer persegi

dengan laju pertumbuhan penduduk 1,45%. Dilihat dari sebaran penduduk, pada tahun 2017 Kota Pontianak merupakan daerah dengan tingkat kepadatan penduduk terbesar yakni sebesar 6.108 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan Kabupaten Kapuas Hulu merupakan daerah dengan tingkat kepadatan penduduk terkecil yakni sebesar 8 jiwa per kilometer persegi.

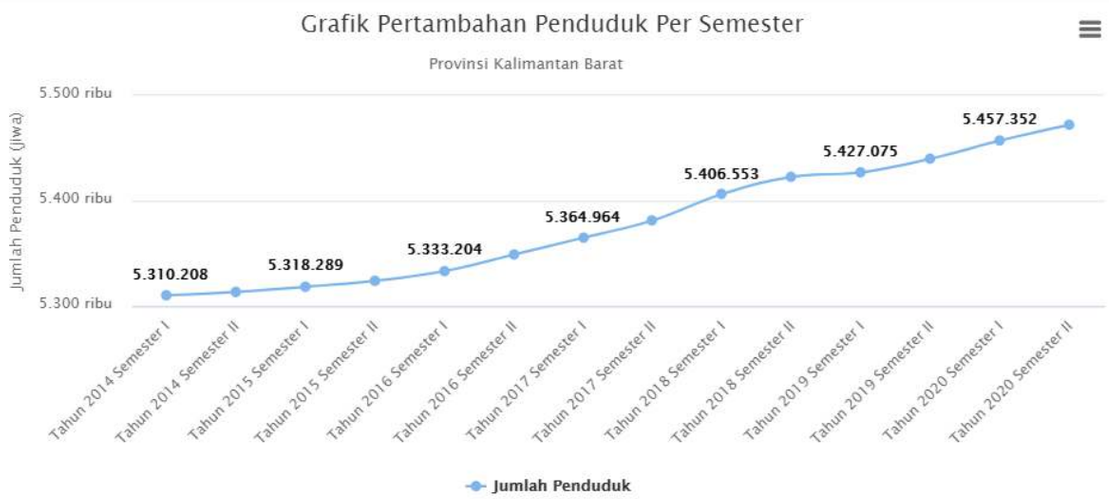
**Tabel Jumlah Penduduk Kalimantan Barat Semester 2 Tahun 2020**

| KODE WILAYAH | KABUPATEN/KOTA | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
|---|---|---|---|---|
| 6101 | Kab. Sambas | 327.416 | 311.869 | 639.285 |
| 6102 | Kab. Mempawah | 157.478 | 150.264 | 307.742 |
| 6103 | Kab. Sanggau | 253.824 | 235.483 | 489.307 |
| 6104 | Kab. Ketapang | 297.951 | 276.905 | 574.856 |
| 6105 | Kab. Sintang | 214.844 | 200.690 | 415.534 |
| 6106 | Kab. Kapuas Hulu | 130.882 | 124.416 | 255.298 |
| 6107 | Kab. Bengkayang | 150.403 | 139.184 | 289.587 |
| 6108 | Kab. Landak | 211.179 | 191.574 | 402.753 |
| 6109 | Kab. Sekadau | 111.586 | 103.730 | 215.316 |
| 6110 | Kab. Melawi | 120.816 | 113.725 | 234.541 |
| 6111 | Kab. Kayong Utara | 65.795 | 62.112 | 127.907 |
| 6112 | Kab. Kubu Raya | 312.027 | 298.076 | 610.103 |
| 6171 | Kota Pontianak | 336.195 | 335.403 | 671.598 |
| 6172 | Kota Singkawang | 121.822 | 116.661 | 238.483 |
| KALIMANTAN BARAT | | 2.812.218 | 2.660.092 | 5.472.310 |

**KEPADATAN PENDUDUK**
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**
**BERDASARKAN DATA PENDUDUK SEMESTER 1 2020**

| NO | KABUPATEN/KOTA | Luas Wilayah (km²) | Jumlah Penduduk (Jiwa) | KEPADATAN (Jiwa/km²) |
|---|---|---|---|---|
| 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*

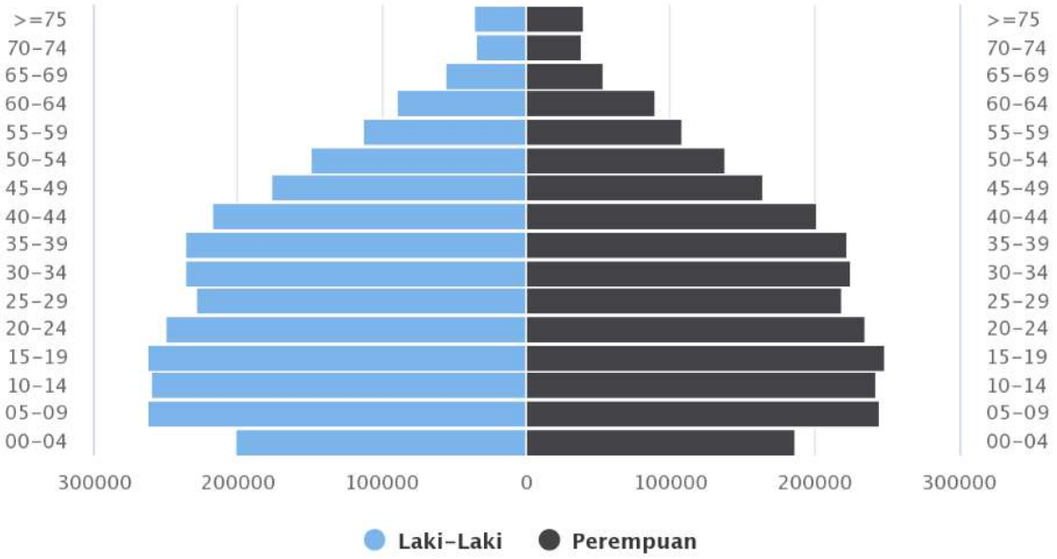



## Tabel Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Semester 2 Tahun 2020

| KELOMPOK UMUR | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
|---|---|---|---|
| 00-04 Tahun | 201.054 | 186.803 | 387.857 |
| 05-09 Tahun | 262.455 | 245.782 | 508.237 |
| 10-14 Tahun | 259.628 | 243.200 | 502.828 |
| 15-19 Tahun | 262.149 | 249.421 | 511.570 |
| 20-24 Tahun | 249.751 | 235.883 | 485.634 |
| 25-29 Tahun | 229.108 | 218.470 | 447.578 |
| 30-34 Tahun | 236.869 | 225.119 | 461.988 |
| 35-39 Tahun | 237.107 | 222.319 | 459.426 |
| 40-44 Tahun | 217.826 | 201.383 | 419.209 |
| 45-49 Tahun | 177.327 | 164.078 | 341.405 |
| 50-54 Tahun | 149.010 | 138.100 | 287.110 |
| 55-59 Tahun | 112.989 | 108.248 | 221.237 |
| 60-64 Tahun | 90.002 | 89.454 | 179.456 |
| 65-69 Tahun | 56.484 | 53.863 | 110.347 |
| 70-74 Tahun | 34.417 | 38.080 | 72.497 |
| >=75 Tahun | 36.042 | 39.889 | 75.931 |
| | **2.812.218** | **2.660.092** | **5.472.310** |

## Grafik Piramida Penduduk Provinsi Kalimantan Barat

Semester 2 Tahun 2020

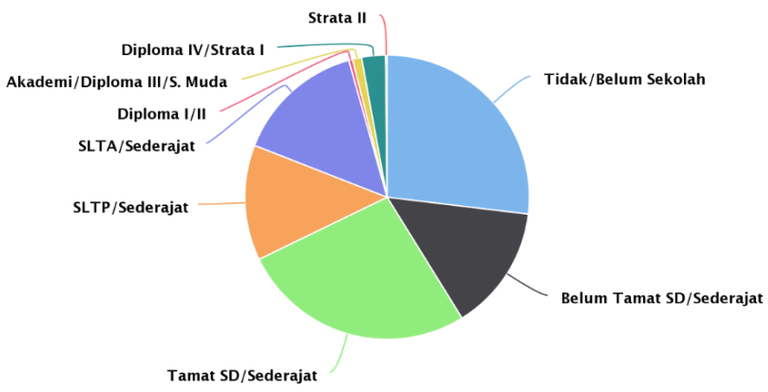



### Tabel Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan Semester 2 Tahun 2020

| PENDIDIKAN | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
|---|---|---|---|
| Tidak/Belum Sekolah | 740.568 | 731.612 | 1.472.180 |
| Belum Tamat SD/Sederajat | 401.521 | 379.771 | 781.292 |
| Tamat SD/Sederajat | 732.997 | 724.361 | 1.457.358 |
| SLTP/Sederajat | 374.767 | 343.872 | 718.639 |
| SLTA/Sederajat | 445.230 | 359.943 | 805.173 |
| Diploma I/II | 11.252 | 12.323 | 23.575 |
| Akademi/Diploma III/S. Muda | 24.506 | 32.749 | 57.255 |
| Diploma IV/Strata I | 75.233 | 72.216 | 147.449 |
| Strata II | 5.827 | 3.083 | 8.910 |
| Strata III | 317 | 162 | 479 |
| | **2.812.218** | **2.660.092** | **5.472.310** |

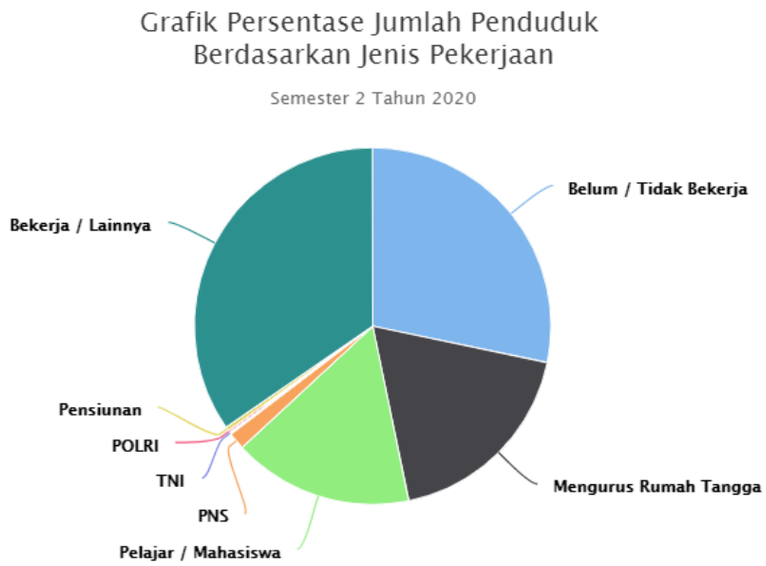
## Grafik Persentase Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Semester 2 Tahun 2020



## Tabel Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan Semester 2 Tahun 2020

| PEKERJAAN | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
|---|---|---|---|
| Belum / Tidak Bekerja | 816.481 | 731.553 | 1.548.034 |
| Mengurus Rumah Tangga | 573 | 1.010.101 | 1.010.674 |
| Pelajar / Mahasiswa | 481.216 | 413.584 | 894.800 |
| PNS | 47.221 | 37.689 | 84.910 |
| TNI | 10.147 | 169 | 10.316 |
| POLRI | 9.818 | 537 | 10.355 |
| Pensiunan | 15.805 | 4.747 | 20.552 |
| Bekerja / Lainnya | 1.430.957 | 461.712 | 1.892.669 |
| | **2.812.218** | **2.660.092** | **5.472.310** |



## 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 dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan 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 Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan
12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

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

## 1.6. Pengertian Umum

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan, 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 disurvey 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 Mentari 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 kulitas 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 hasilnyadikumpulkan 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 IKM = total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

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.

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

7. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

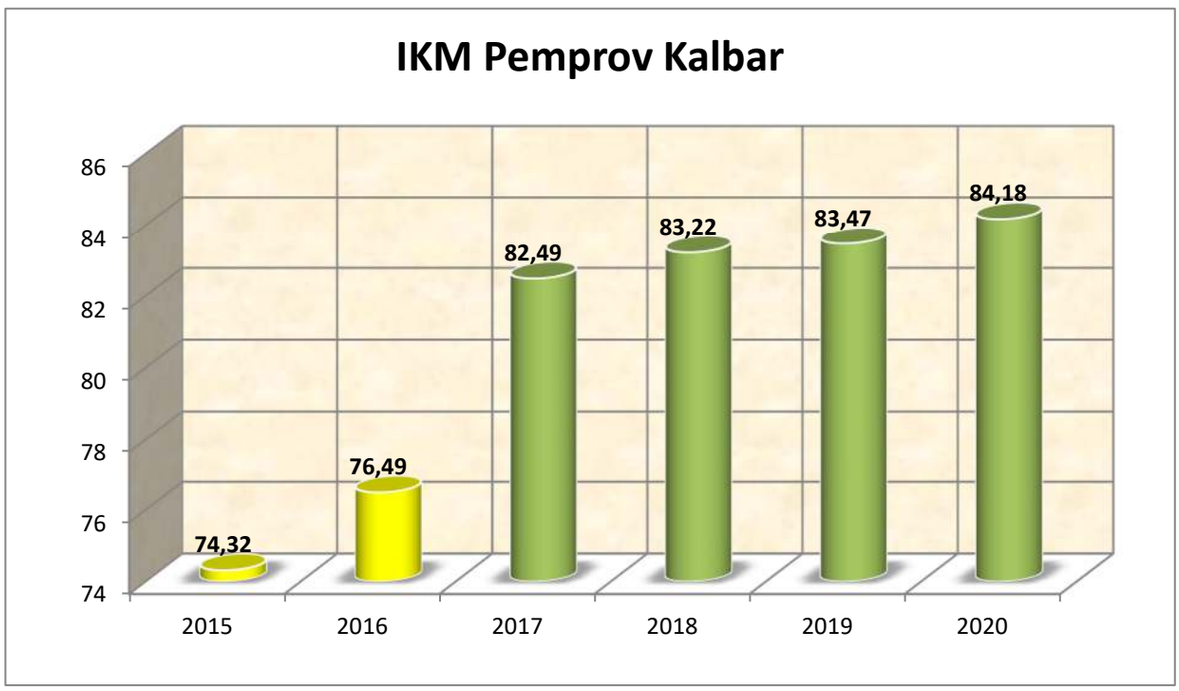
| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

# BAB II
# ANALISIS & HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

## 2.1 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Pada tahun 2020, sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) Perangkat Daerah (100 %), 9 (sembilan) Biro (100 %), dan 31 (tiga puluh satu) UPT (57,41 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan SKM. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2020 adalah 84,18 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,71 poin dari tahun sebelumnya (2019) yaitu 83,47.



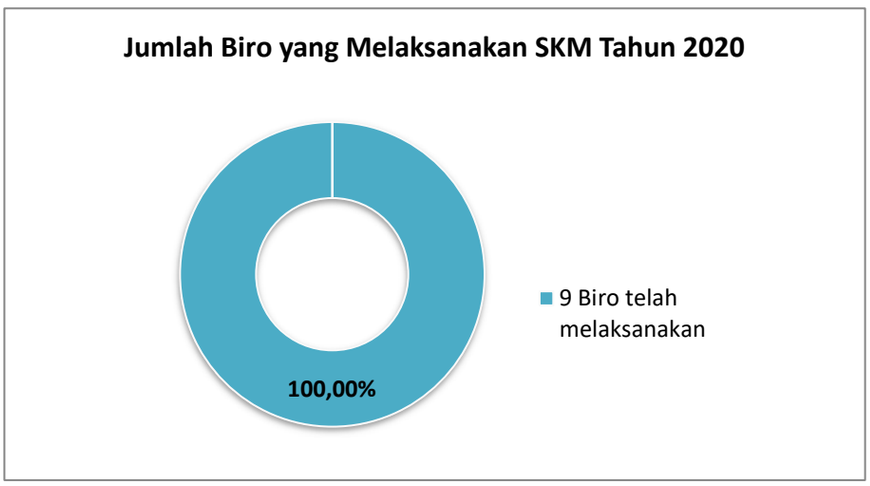

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar dalam 6 (enam) tahun terakhir mengalami trend peningkatan. Pada tahun 2015, nilai IKM Pemprov Kalbar berada pada posisi 74,32 dan meningkat 2,17 poin menjadi 76,49 pada tahun 2016. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebsesar 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. Adapun pada tahun 2020, IKM Pemprov Kalbar berada pada nilai 84,18, meningkat 0,71 poin dari tahun 2019.

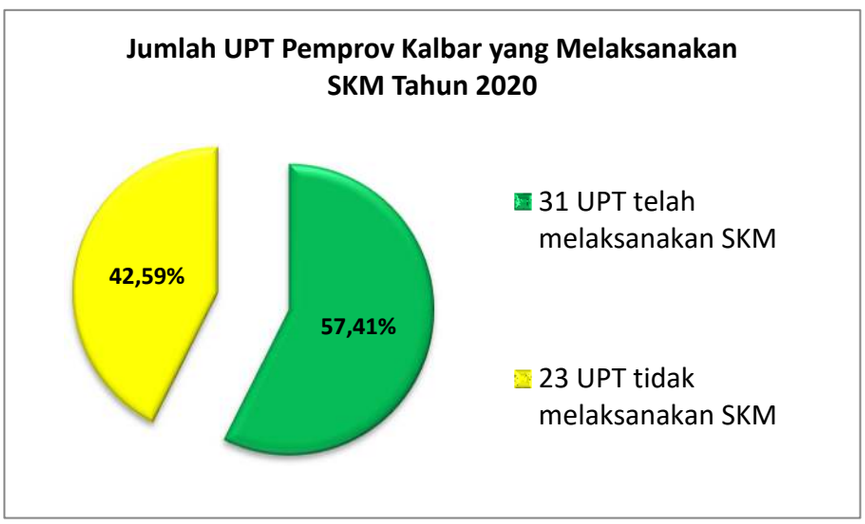
Nilai IKM Pemprov Kalbar dalam 6 (enam) tahun terakhir ini merupakan suatu hal yang positif karena senantiasa mengalami peningkatan nilai IKM setiap tahunnya. Hal ini patut disyukuri karena masyarakat maupun *stakeholder* terkait penyelenggaraan pelayanan publik memberikan apresiasi terhadap upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemprov Kalbar setiap tahunnya. Namun demikian, sejak tahun 2017 tidak terjadi lonjakan peningkatan nilai IKM Pemprov Kalbar yang melebihi 1 poin. Peningkatan nilai IKM dari tahun 2017 ke 2018 dan dari tahun 2018 ke 2019 serta dari tahun 2019 ke tahun 2020 tidak mencapai 1 poin dan hanya berada pada kisaran nol koma sekian poin. Hal ini salah satunya dikarenakan faktor nilai IKM Pemprov Kalbar telah dinilai berada pada kategori Baik oleh masyarakat, sehingga perlu upaya untuk mempertahankan nilai dan kategori ini. Selain itu terjadi peningkatan baik dari jumlah Perangkat Daerah yang melaporkan pelaksanaan SKM maupun dari jumlah responden. Adapun untuk meningkatkan nilai IKM menjadi kategori Sangat Baik yang berada pada kisaran angka 88,31 – 100, Pemprov Kalbar akan melakukan upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan, kolaboratif, dan terintegrasi.

Pada Tahun 2020, dari 39 (tiga puluh sembilan) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Kalbar, seluruh Perangkat Daerah atau 100 % telah melaksanakan dan melaporkan hasil SKM Tahun 2020.

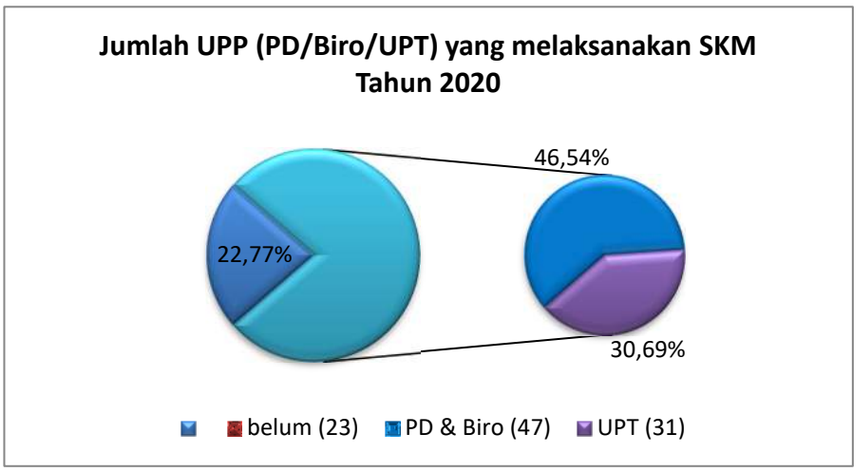
Dari 39 (tiga puluh sembilan) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Kalbar salah satunya adalah Sekretariat Daerah. Dari 9 (Sembilan) Biro yang ada di Lingkungan Setda Provinsi Kalbar, seluruh Biro atau 100 % telah melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2020.




Selain itu, dari 54 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di Lingkungan Pemprov Kalbar, diluar dari UPT Satuan Pendidikan, sebanyak 31 (tiga puluh satu) UPT atau 51,41 % menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2020.




Dengan demikian, komposisi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Pemprov Kalbar adalah sebanyak 102 (seratus dua) UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, Biro, dan UPT. Untuk UPP yang tidak melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2020 sebanyak 23 (dua puluh tiga) UPT atau sebesar 22,77 %. Adapun UPP yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2020 sebanyak 79 (tujuh puluh sembilan) UPP atau sebesar 77,23 %. Dari 79 (tujuh puluh sembilan) UPP tersebut, sebanyak 48 (empat puluh delapan) atau 46,54 % berasal dari Perangkat Daerah beserta Biro, dan 31 (tiga puluh satu) atau 30,69 % berasal dari UPT.



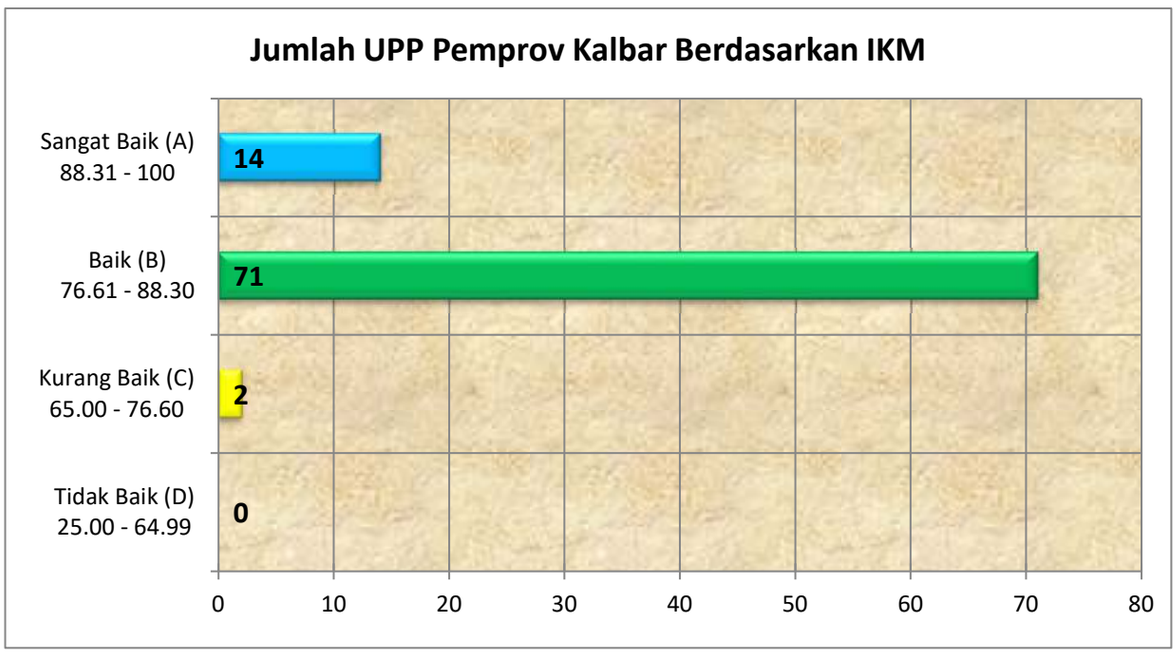

Persentase jumlah Perangkat Daerah, Biro, dan UPT yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2020 sangat baik karena untuk Perangkat Daerah dan Biro telah seluruhnya telah menyampaikan dengan persentase 100 %.

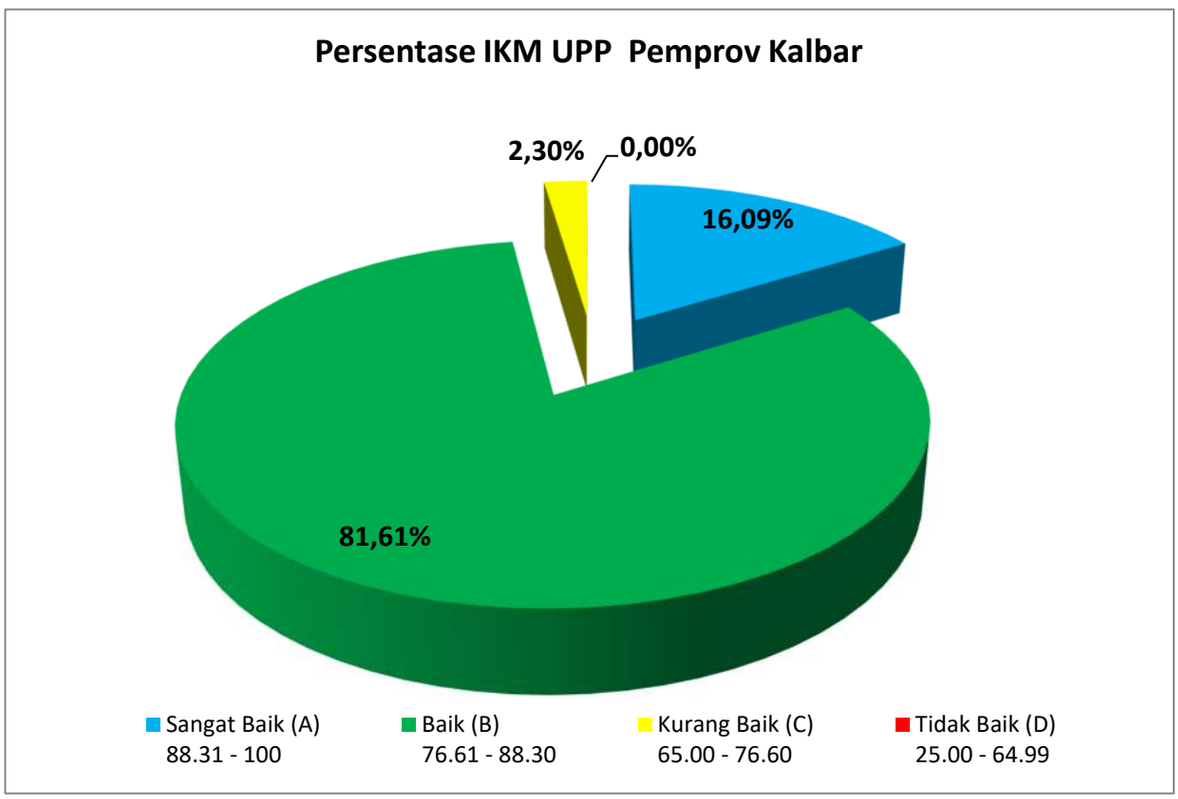
| Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemprov Kalbar | | | |
|---|---|---|---|
| **UPP** | **Menyampaikan Laporan SKM** | **Tidak Menyampaikan Laporan SKM** | **Jumlah** |
| **Perangkat Daerah** | **39** | 0 | 39 |
| **Biro** | **9** | 0 | 9 |
| **UPT** | **31** | 23 | 54 |
| **SAMSAT non UPT** | **8** | 0 | 8 |
| **Total** | **87** | **23** | **110** |

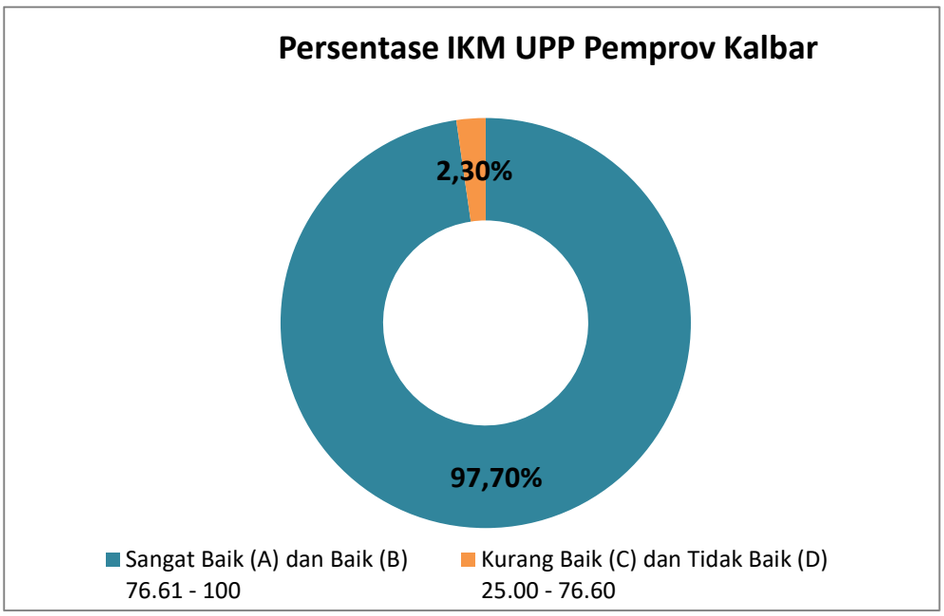
Dari 79 (tujuh puluh sembilan) UPP Pemprov Kalbar ditambah 8 (delapan) SAMSAT non UPT yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2020, sebanyak 14 (empat belas) UPP meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik) dengan persentase 16,09 %, yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan (92,93), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (92,80), Dinas Komunikasi dan Informatika (91,13), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (90,82), Biro Pengadaan Barang dan Jasa (90,13), Dinas Pangan Peternakan dan Kesehatan Hewan (89,44), Dinas Sosial (88,88), Dinas Perkebunan (88,86), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (88,58), Biro Administrasi Pembangunan (88,52), Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (88,47), Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (88,43), Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (88,32), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (88,31).

Selain itu mayoritas UPP Pemprov Kalbar yaitu sebanyak 71 (tujuh puluh satu) atau 81,61 % yang terdiri dari 63 (enam puluh tiga) Perangkat Daerah/Biro/UPT ditambah 8 (delapan) SAMSAT non UPT mendapatkan IKM pada kategori Baik (B) dengan rentang nilai

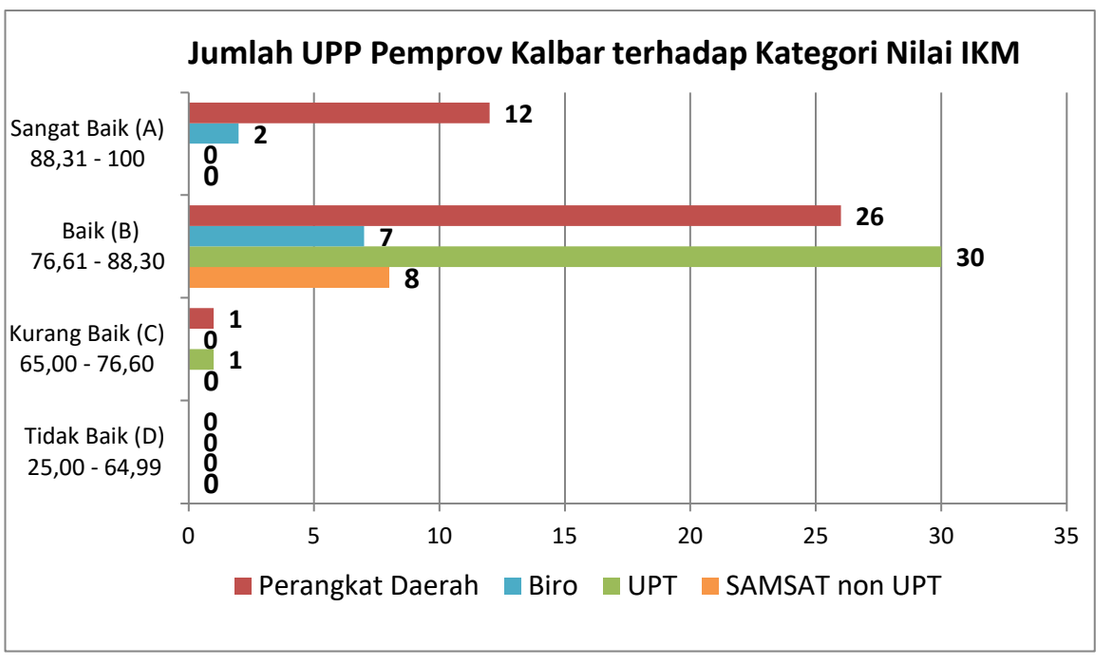
76,61 – 88,30. Namun masih terdapat 2 (dua) UPP atau 2,3 % yang mendapatkan kategori Kurang Baik (C) dan tidak ada UPP atau 0 % yang mendapatkan kategori Tidak Baik (D). Dengan demikian untuk UPP yang mendapatkan kategori nilai A (sangat Baik) dan B (Baik) adalah sejumlah 85 (delapan puluh lima) UPP dengan persentase 97,70 %. Adapun UPP yang mendapatkan kategori nilai C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) adalah sejumlah 2 (dua) UPP dengan persentase 2,30 %.






| Rekapitulasi IKM UPP Pemprov Kalbar | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nilai IKM** | **Perangkat Daerah** | **Biro** | **UPT** | **SAMSAT non UPT** | **Jumlah** |
| **Sangat Baik (A) 88,31 – 100** | 12 | 2 | 0 | 0 | 14 |
| **Baik (B) 76,61 – 88,30** | 26 | 7 | 30 | 8 | 71 |
| **Kurang Baik (C) 65,00 – 76,60** | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| **Tidak Baik (D) 25,00 – 64,99** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **39** | **9** | **31** | **8** | **87** |



Adapun rincinal hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemprov Kalbar adalah sebagai berikut:

| NO | UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK ( PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT ) | NILAI IKM | KINERJA UNIT PELAYANAN | UNSUR PENILAIAN | | | | Pelaksana Survei (Mandiri) | Rencana Tindak Lanjut (RTL) | Jumlah Responden |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Nilai Terendah | Nilai Tertinggi | Nama Unsur | | | | |
| 1 | Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat | 86,07 | B<br>Baik | - | - | Terendah :<br>Tertinggi : | -<br>- | √ | | |
| | 1. Biro Pemerintahan | 87,69 | B<br>Baik | 3,24 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif; penanganan pengaduan | √ | BL | 25 |
| | 2. Biro Hukum | 82,58 | B<br>Baik | | | Terendah :<br>Tertinggi : | | √ | | 25 |
| | 3. Biro Kesejahteraan Rakyat | 84,67 | B<br>Baik | 3,00 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 50 |
| | 4. Biro Perekonomian | 85,36 | B<br>Baik | 3,00 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| | 5. Biro Administrasi Pembangunan | 88,52 | A<br>Sangat Baik | 3,43 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis pelayanan<br>Biaya/tarif | √ | | 49 |
| | 6. Biro Pengadaan Barang/Jasa | 90,13 | A<br>Sangat Baik | 3,40 | 3,88 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | | 50 |
| | 7. Biro Organisasi | 87,14 | B<br>Baik | 3,28 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Biaya/tarif | √ | √ | 25 |
| | 8. Biro Umum | 86,47 | B<br>Baik | 3,00 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| | 9. Biro Administrasi Pimpinan | 82,10 | B<br>Baik | | | Terendah :<br>Tertinggi : | | √ | | 25 |
| 2 | Sekretariat DPRD | 83,75 | B<br>Baik | 2,78 | 3,86 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Inspektorat Provinsi | 82,36 | B<br>Baik | 2,56 | 3,88 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Perilaku pelaksana | √ | | 25 |
| 4 | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 90,82 | A<br>Sangat Baik | 3,50 | 3,99 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian; produk pelayanan<br>Biaya/tarif | √ | | 70 |
| | 1. UPT Taman Budaya | 70,90 | C<br>Kurang Baik | 2,30 | 3,35 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 20 |
| | 2. UPT Museum | 85,30 | B<br>Baik | 3,26 | 3,59 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 100 |
| 5 | Dinas Kesehatan | 82,78 | B<br>Baik | 3,00 | 3,73 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan<br>Biaya/tarif | √ | | 30 |
| | 1. UPT Pelayanan Kesehatan Paru | 80,96 | B<br>Baik | 3,00 | 3,52 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 357 |
| 6 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 84,42 | B<br>Baik | 3,08 | 3,94 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 50 |
| | 1. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi | 87,82 | B<br>Baik | 3,00 | 3,97 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | | 31 |
| 7 | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman | 81,21 | B<br>Baik | 2,97 | 3,58 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | | 57 |
| 8 | Dinas Sosial | 88,88 | A<br>Sangat Baik | 3,23 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Perilaku pelaksana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 35 |
| | 1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma | 76,70 | B<br>Baik | 3,22 | 3,79 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Biaya/tarif | √ | | 100 |
| | 2. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma | 82,03 | B<br>Baik | 3,04 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Biaya/tarif | √ | √ | 50 |
| 9 | Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi | 84,60 | B<br>Baik | 3,14 | 3,77 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 141 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah I | 85,75 | B<br>Baik | 3,20 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan; produk; sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 30 |
| 10 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 92,80 | A<br>Sangat Baik | 3,56 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | | 25 |
| 11 | Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan | 89,44 | A<br>Sangat Baik | 3,36 | 3,76 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 55 |
| | 1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan | 86,30 | B<br>Baik | 3,06 | 3,75 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 120 |
| 12 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 88,58 | A<br>Sangat Baik | 3,32 | 3,84 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Sarana prasarana | √ | √ | 25 |
| 13 | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | 88,47 | A<br>Sangat Baik | 3,48 | 3,68 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk; kompetensi pelaksana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| 14 | Dinas Perhubungan | 79,95 | B<br>Baik | 2,97 | 3,67 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 100 |
| 15 | Dinas Komunikasi dan Informatika | 91,13 | A<br>Sangat Baik | 3,40 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif; penanganan pengaduan | √ | | 25 |
| 16 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah | 88,43 | A<br>Sangat Baik | 3,30 | 3,90 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan; sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 30 |
| | 1. UPT Pelatihan Koperasi | 86,86 | B<br>Baik | 3,20 | 3,93 | Terendah :<br>Tertinggi : | prosedur; waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 30 |
| 17 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 88,09 | B<br>Baik | 3,27 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 66 |
| 18 | Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata | 84,08 | B<br>Baik | 3,16 | 3,96 | Terendah :<br>Tertinggi : | Persyaratan<br>Biaya/tarif | √ | | 100 |
| 19 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 70,89 | C<br>Kurang Baik | 1,48 | 3,53 | Terendah :<br>Tertinggi : | Koleksi buku<br>Penanganan pengaduan | √ | BL | 110 |
| 20 | Dinas Kelautan dan Perikanan | 87,20 | B | 3,15 | 4,00 | Terendah : | Sarana prasarana | √ | √ | 26 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Baik | | | Tertinggi : | Biaya/tarif | | | |
| | 1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan | 84,58 | B<br>Baik | 2,88 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | BL | 25 |
| | 2. UPT Pelabuhan Perikanan | 86,56 | B<br>Baik | 3,30 | 3,77 | Terendah :<br>Tertinggi : | persyaratan<br>Penanganan pengaduan | √ | | 52 |
| | 3. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut | 85,91 | B<br>Baik | 3,28 | 3,76 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis pelayanan<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| 21 | Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura | 82,58 | B<br>Baik | 3,17 | 3,84 | Terendah :<br>Tertinggi : | Kompetensi pelaksana<br>Biaya/tarif | √ | √ | 115 |
| | 1. UPT Pembenihan Tanaman Pangan | 76.70 | B<br>Baik | 2,12 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Penanganan pengaduan<br>prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; kompetensi pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 2. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian | 80,92 | B<br>Baik | 2,96 | 3,68 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 25 |
| | 3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura | 83,72 | B<br>Baik | 3,21 | 3,54 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Kompetensi pelaksana | √ | √ | 100 |
| | 4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura | 81,42 | B<br>Baik | 3,04 | 3,56 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 100 |
| | 5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih | 76,63 | B<br>Baik | 3,00 | 3,22 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 111 |
| 22 | Dinas Perkebunan | 88,86 | A<br>Sangat Baik | 3,28 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | √ | 32 |
| | 1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan | 85,03 | B<br>Baik | 3,56 | 3,96 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Persyaratan; kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana | √ | BL | 25 |
| 23 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan | 82,76 | B<br>Baik | 3,00 | 3,75 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 40 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara | 84,80 | B<br>Baik | 3,16 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis pelayanan; sarana prasarana<br>Biaya/tarif | √ | | 25 |
| | 2. UPT KPH Wilayah Kubu Raya | 82,33 | B<br>Baik | 2,89 | 3,83 | Terendah :<br>Tertinggi : | Perilaku pelaksana<br>Sarana prasarana | √ | BL | 18 |
| | 3. UPT KPH Wilayah Melawi | 76,87 | B<br>Baik | 2,70 | 3,80 | Terendah :<br>Tertinggi : | prosedur; waktu penyelesaian<br>Biaya/tarif | √ | | 10 |
| | 4. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur | 87,14 | B<br>Baik | 3,27 | 3,93 | Terendah :<br>Tertinggi : | Prosedur; sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 30 |
| | 5. UPT KPH Wilayah Sintang Timur | 80,81 | B<br>Baik | 2,96 | 3,96 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 50 |
| 24 | Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral | 88,32 | A<br>Sangat Baik | 3,35 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Biaya/tarif | √ | √ | 30 |
| 25 | Dinas Perindustrian dan Perdagangan | 92,93 | A<br>Sangat Baik | 3,60 | 3,92 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 37 |
| | 1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan | 79,92 | B<br>Baik | 3,09 | 3,43 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan<br>Perilaku pelaksana | √ | | 35 |
| 26 | Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) | 81,50 | B<br>Baik | 3,16 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>persyaratan | √ | √ | 25 |
| 27 | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) | 84,03 | B<br>Baik | 3,10 | 3,99 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Biaya/tarif | √ | | 100 |
| 28 | Badan Keuangan dan Aset Daerah | 84,47 | B<br>Baik | 3,06 | 3,58 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>persyaratan | √ | | 50 |
| 29 | Badan Pendapatan Daerah | 83,44 | B<br>Baik | 3,25 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 40 |
| | 1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I | 82,14 | B<br>Baik | 3,18 | 3,44 | Terendah :<br>Tertinggi : | Produk spesifikasi jenis layanan<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1b. SAMSAT Pontianak Wilayah II | 80,70 | B<br>Baik | 3,00 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 1c. SAMSAT Kubu Raya | 78,81 | B<br>Baik | 3,00 | 3,32 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Kompetensi pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Singkawang | 81,92 | B<br>Baik | 3,04 | 3,52 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 2b. SAMSAT Bengkayang | 79,81 | B<br>Baik | 3,00 | 3,56 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 2c. SAMSAT Sambas | 80,70 | B<br>Baik | 3,00 | 3,40 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Mempawah | 78,92 | B<br>Baik | 2,84 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 3b. SAMSAT Ngabang | 80,03 | B<br>Baik | 3,04 | 3,36 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Sanggau | 80,48 | B<br>Baik | 2,96 | 3,44 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 4b. SAMSAT Sekadau | 79,48 | B<br>Baik | 2,80 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wil. Sintang | 81,03 | B<br>Baik | 3,04 | 3,52 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 5b. SAMSAT Melawi | 79,81 | B<br>Baik | 2,96 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu | 81,36 | B<br>Baik | 3,00 | 3,48 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 25 |
| | 7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang | 81,70 | B<br>Baik | 2,88 | 3,44 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Perilaku pelaksana | √ | √ | 25 |
| | 7b. SAMSAT Kayong Utara | 79,03 | B | 2,92 | 3,32 | Terendah : | Sarana prasarana | √ | √ | 25 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Baik | | | Tertinggi : | Waktu penyelesaian | | | |
| 30 | Badan Kepegawaian Daerah | 82,51 | B<br>Baik | 3,01 | 3,80 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 77 |
| 31 | Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 88,31 | A<br>Sangat Baik | 3,35 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Biaya/tarif; kompetensi pelaksana | √ | | 80 |
| 32 | Badan Penelitian dan Pengembangan | 84,45 | B<br>Baik | 3,17 | 3,66 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Sarana prasarana | √ | √ | 58 |
| 33 | Badan Pengelola Perbatasan Daerah | 80,22 | B<br>Baik | 2,94 | 3,72 | Terendah :<br>Tertinggi : | Kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan<br>Biaya/tarif | √ | √ | 32 |
| 34 | Badan Penghubung | 77,55 | B<br>Baik | 3,02 | 3,17 | Terendah :<br>Tertinggi : | Biaya/tarif<br>Produk spesifikasi jenis pelayanan | √ | BS | 100 |
| 35 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 76,66 | B<br>Baik | 3,34 | 3,64 | Terendah :<br>Tertinggi : | System, mekanisme dan prosedur<br>Penanganan pengaduan | √ | | 67 |
| 36 | Badan Kesatuan Bangsa dan Poltik | 85,32 | B<br>Baik | 2,20 | 4,00 | Terendah :<br>Tertinggi : | Penanganan pengaduan<br>Biaya/tarif | √ | | 35 |
| 37 | Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso | 78,04 | B<br>Baik | 3,04 | 3,35 | Terendah :<br>Tertinggi : | Waktu penyelesaian<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 364 |
| 38 | Rumah Sakit Jiwa Provinsi | 80,12 | B<br>Baik | 3,09 | 3,45 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | √ | 181 |
| 39 | Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong | 80,12 | B<br>Baik | 3,14 | 3,51 | Terendah :<br>Tertinggi : | Sarana prasarana<br>Penanganan pengaduan | √ | | 200 |
| | **IKM PEMPROV KALBAR TAHUN 2020** | **84,18** | | | | | | | | |

| NO. | | PERANGKAT DAERAH / BIRO / UPT | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | U 1 Persyaratan | U 2 Sistem, Mekanisme, dan 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 |
| 1 | 1. | Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat | | | | | | | | | |
| 2 | | 1. Biro Pemerintahan | 3,32 | 3,40 | 3,28 | 4,00 | 3,32 | 3,52 | 3,52 | 3,24 | 4,00 |
| 3 | | 2. Biro Hukum | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 |
| 4 | | 3. Biro Kesejahteraan Rakyat | 3,16 | 3,12 | 3,03 | 4,00 | 3,20 | 3,20 | 3,08 | 3,00 | 3,92 |
| 5 | | 4. Biro Perekonomian | 3,44 | 3,24 | 3,28 | 3,92 | 3,48 | 3,36 | 3,56 | 3,00 | 3,48 |
| 6 | | 5. Biro Administrasi Pembangunan | 3,45 | 3,45 | 3,43 | 4,00 | 3,43 | 3,55 | 3,57 | 3,47 | 3,53 |
| 7 | | 6. Biro Pengadaan Barang/Jasa | 3,58 | 3,50 | 3,40 | 3,60 | 3,52 | 3,62 | 3,54 | 3,84 | 3,88 |
| 8 | | 7. Biro Organisasi | 3,32 | 3,28 | 3,32 | 4,00 | 3,48 | 3,48 | 3,36 | 3,32 | 3,84 |
| 9 | | 8. Biro Umum | 3,48 | 3,52 | 3,32 | 4,00 | 3,40 | 3,36 | 3,44 | 3,00 | 3,64 |
| 10 | | 9. Biro Administrasi Pimpinan | 3,28 | 3,28 | 3,28 | 3,28 | 3,28 | 3,28 | 3,28 | 3,28 | 3,28 |
| 11 | 2. | Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat | 3,28 | 3,32 | 3,34 | 3,86 | 3,36 | 3,36 | 3,20 | 2,78 | 3,72 |
| 12 | 3. | Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat | 3,52 | 3,68 | 2,92 | 3,72 | 2,96 | 3,60 | 3,88 | 2,56 | 2,84 |
| 13 | 4. | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 3,64 | 3,64 | 3,50 | 3,99 | 3,50 | 3,51 | 3,57 | 3,59 | 3,79 |
| 14 | | 1. UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan | | | | | | | | | |
| 15 | | 2. UPT Taman Budaya | 2,45 | 3,10 | 2,65 | 3,00 | 2,85 | 2,85 | 3,00 | 2,30 | 3,35 |
| 16 | | 3. UPT Museum | 3,49 | 3,42 | 3,28 | 3,26 | 3,36 | 3,39 | 3,58 | 3,70 | 3,59 |
| 17 | | 4. UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 370 | | | | | | | | | |
| 18 | | 5. UPT Satuan Pendidikan Khusus sebanyak 13 | | | | | | | | | |
| 19 | 5. | Dinas Kesehatan | 3,00 | 3,06 | 3,60 | 3,73 | 3,30 | 3,16 | 3,36 | 3,03 | 3,56 |
| 20 | | 1. UPT Laboratorium Kesehatan | | | | | | | | | |
| 21 | | 2. UPT Pelayanan Kesehatan Paru | 3,29 | 3,22 | 3,30 | 3,00 | 3,17 | 3,21 | 3,25 | 3,22 | 3,52 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | | 3. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat | | | | | | | | | |
| 23 | | 4. UPT Pelatihan Kesehatan | | | | | | | | | |
| 24 | | 5. UPT Akper Sintang | | | | | | | | | |
| 25 | 6. | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 3,26 | 3,40 | 3,20 | 3,94 | 3,36 | 3,26 | 3,16 | 3,08 | 3,76 |
| 26 | | 1. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi | 3,61 | 3,58 | 3,67 | 3,00 | 3,39 | 3,39 | 3,45 | 3,58 | 3,97 |
| 27 | 7. | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman | 3,18 | 3,14 | 2,97 | 3,54 | 3,19 | 3,25 | 3,30 | 3,12 | 3,58 |
| 28 | 8. | Dinas Sosial | 3,51 | 3,49 | 3,40 | 3,91 | 3,63 | 3,34 | 3,23 | 3,51 | 4,00 |
| 29 | | 1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma | 3,30 | 3,60 | 3,22 | 3,79 | 3,36 | 3,39 | 3,28 | 3,29 | 3,28 |
| 30 | | 2. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma | 3,14 | 3,04 | 3,12 | 4,00 | 3,06 | 3,34 | 3,32 | 3,24 | 3,30 |
| 31 | | 3. UPT Panti Sosial Anak | | | | | | | | | |
| 32 | 9. | Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi | 3,42 | 3,39 | 3,56 | 3,77 | 3,50 | 3,24 | 3,18 | 3,14 | 3,29 |
| 33 | | 1. UPT Latihan Kerja Industri | | | | | | | | | |
| 34 | | 2. UPT Latihan Kerja Industri Entikong | | | | | | | | | |
| 35 | | 3. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja | | | | | | | | | |
| 36 | | 4. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah I | 3,20 | 3,33 | 3,27 | 3,93 | 3,20 | 3,27 | 3,50 | 3,20 | 4,00 |
| 37 | | 5. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah II | | | | | | | | | |
| 38 | 10. | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 3,64 | 3,64 | 3,56 | 3,76 | 3,64 | 3,68 | 3,88 | 3,72 | 3,92 |
| 39 | 11. | Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan | 3,71 | 3,56 | 3,36 | 3,53 | 3,51 | 3,62 | 3,62 | 3,53 | 3,76 |
| 40 | | 1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan | 3,44 | 3,47 | 3,33 | 3,06 | 3,53 | 3,55 | 3,48 | 3,50 | 3,75 |
| 41 | | 2. UPT Pembibitan Ternak dan Pakan Ternak | | | | | | | | | |
| 42 | 12. | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 3,40 | 3,32 | 3,28 | 3,72 | 3,48 | 3,52 | 3,56 | 3,84 | 3,80 |
| 43 | 13. | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | 3,52 | 3,52 | 3,64 | 3,68 | 3,48 | 3,48 | 3,52 | 3,52 | 3,52 |

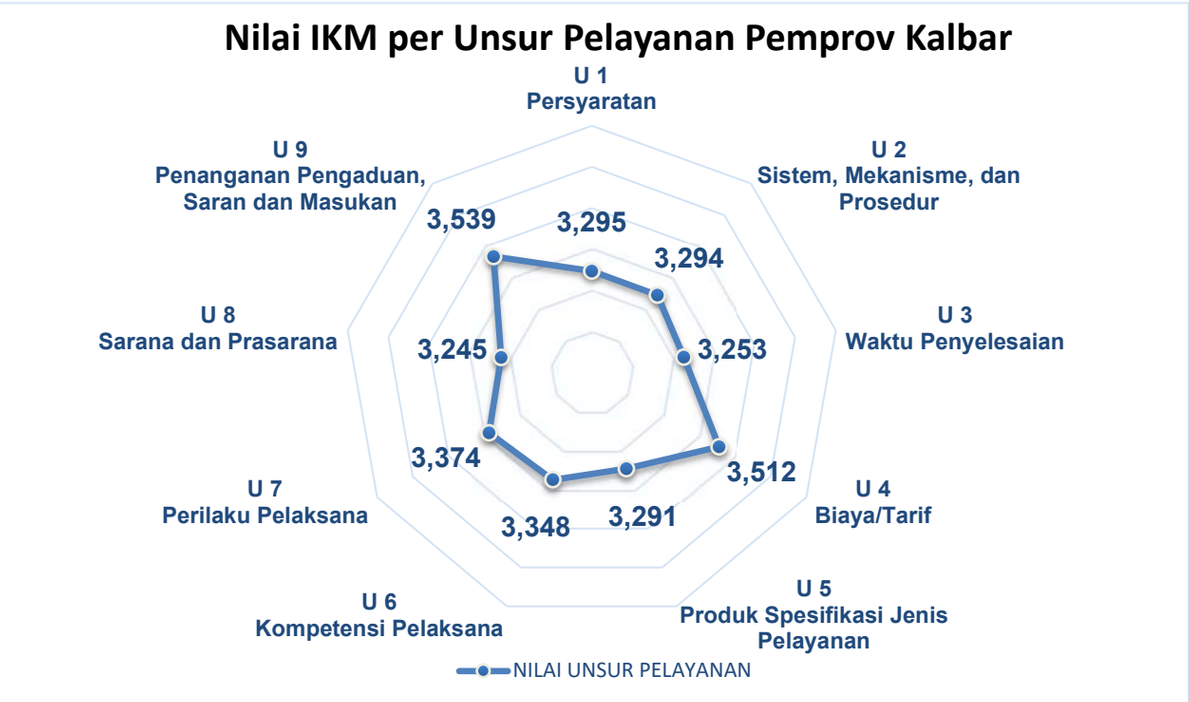
| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 14. | Dinas Perhubungan | 3,12 | 3,10 | 3,06 | 3,46 | 3,14 | 3,16 | 3,13 | 2,97 | 3,67 |
| 45 | 15. | Dinas Komunikasi dan Informatika | 3,60 | 3,68 | 3,48 | 4,00 | 3,48 | 3,52 | 3,68 | 3,40 | 4,00 |
| 46 | 16. | Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah | 3,30 | 3,47 | 3,53 | 3,83 | 3,33 | 3,57 | 3,63 | 3,30 | 3,90 |
| 47 | | 1. UPT Pelatihan Koperasi | 3,30 | 3,20 | 3,20 | 3,87 | 3,27 | 3,60 | 3,63 | 3,30 | 3,93 |
| 48 | 17. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 3,29 | 3,36 | 3,27 | 3,86 | 3,33 | 3,50 | 3,67 | 3,53 | 3,92 |
| 49 | 18. | Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata | 3,16 | 3,21 | 3,20 | 3,96 | 3,22 | 3,17 | 3,30 | 3,20 | 3,88 |
| 50 | 19 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 2,84 | 2,84 | 2,84 | 2,84 | 2,84 | 2,84 | 2,84 | 2,84 | 3,53 |
| 51 | 20. | Dinas Kelautan dan Perikanan | 3,42 | 3,42 | 3,39 | 4,00 | 3,42 | 3,31 | 3,50 | 3,15 | 3,81 |
| 52 | | 1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan | 3,44 | 3,28 | 3,32 | 2,88 | 3,32 | 3,40 | 3,52 | 3,40 | 3,92 |
| 53 | | 2. UPT Pelabuhan Perikanan | 3,30 | 3,32 | 3,36 | 3,53 | 3,47 | 3,51 | 3,51 | 3,43 | 3,77 |
| 54 | | 3. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut | 3,48 | 3,40 | 3,32 | 3,40 | 3,28 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 3,76 |
| 55 | 21. | Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura | 3,18 | 3,20 | 3,23 | 3,83 | 3,34 | 3,17 | 3,31 | 3,24 | 3,20 |
| 56 | | 1. UPT Pembenihan Tanaman Pangan | 3,00 | 3,36 | 3,36 | 3,36 | 3,00 | 3,36 | 3,16 | 2,92 | 2,12 |
| 57 | | 2. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian | 3,12 | 3,20 | 3,16 | 3,56 | 3,00 | 3,16 | 3,32 | 2,96 | 3,68 |
| 58 | | 3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura | 3,24 | 3,30 | 3,21 | 3,34 | 3,27 | 3,54 | 3,53 | 3,28 | 3,46 |
| 59 | | 4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura | 3,25 | 3,11 | 3,04 | 3,39 | 3,16 | 3,24 | 3,39 | 3,20 | 3,56 |
| 60 | | 5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih | 3,06 | 3,02 | 3,02 | 3,02 | 3,07 | 3,02 | 3,19 | 3,00 | 3,22 |
| 61 | 22. | Dinas Perkebunan | 3,50 | 3,59 | 3,47 | 4,00 | 3,47 | 3,53 | 3,53 | 3,28 | 3,94 |
| 62 | | 1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan | 3,96 | 3,64 | 3,56 | 3,76 | 3,92 | 3,96 | 3,96 | 3,84 | 3,84 |
| 63 | 23. | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan | 3,15 | 3,30 | 3,10 | 3,75 | 3,20 | 3,30 | 3,35 | 3,00 | 3,68 |
| 64 | | 1. UPT KPH Wilayah Mempawah | | | | | | | | | |
| 65 | | 2. UPT KPH Wilayah Landak | | | | | | | | | |
| 66 | | 3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan | | | | | | | | | |
| 67 | | 4. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur | | | | | | | | | |
| 68 | | 5. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara | | | | | | | | | |
| 69 | | 6. UPT KPH Wilayah Kayong | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 70 | | 7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan | | | | | | | | | |
| 71 | | 8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara | 3,20 | 3,28 | 3,20 | 4,00 | 3,16 | 3,52 | 3,28 | 3,16 | 3,76 |
| 72 | | 9. UPT KPH Wilayah Kubu Raya | 3,17 | 3,44 | 3,22 | 3,39 | 3,22 | 3,44 | 2,89 | 3,83 | 3,06 |
| 73 | | 10. UPT KPH Wilayah Melawi | 2,80 | 2,70 | 2,70 | 3,80 | 2,90 | 3,10 | 3,10 | 2,90 | 3,70 |
| 74 | | 11. UPT KPH Wilayah Sambas | | | | | | | | | |
| 75 | | 12. UPT KPH Wilayah Sanggau Barat | | | | | | | | | |
| 76 | | 13. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur | 3,37 | 3,27 | 3,33 | 3,90 | 3,40 | 3,43 | 3,50 | 3,27 | 3,93 |
| 77 | | 14. UPT KPH Wilayah Sekadau | | | | | | | | | |
| 78 | | 15. UPT KPH Wilayah Bengkayang | | | | | | | | | |
| 79 | | 16. UPT KPH Wilayah Sintang Utara | | | | | | | | | |
| 80 | | 17. UPT KPH Wilayah Sintang Timur | 3,08 | 3,12 | 3,04 | 3,98 | 3,20 | 3,18 | 3,30 | 2,96 | 3,96 |
| 81 | 24. | Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral | 3,41 | 3,48 | 3,35 | 4,00 | 3,41 | 3,45 | 3,52 | 3,48 | 3,72 |
| 82 | 25. | Dinas Perindustrian dan Perdagangan | 3,78 | 3,62 | 3,70 | 3,65 | 3,68 | 3,76 | 3,78 | 3,60 | 3,92 |
| 83 | | 1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan | 3,11 | 3,11 | 3,20 | 3,09 | 3,09 | 3,37 | 3,43 | 3,26 | 3,11 |
| 84 | | 2. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang | | | | | | | | | |
| 85 | 26. | Satuan Polisi Pamong Praja | 3,36 | 3,30 | 3,20 | 3,28 | 3,26 | 3,30 | 3,32 | 3,16 | 3,24 |
| 86 | 27. | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | 3,24 | 3,10 | 3,11 | 3,99 | 3,34 | 3,38 | 3,41 | 3,12 | 3,59 |
| 87 | 28. | Badan Keuangan dan Aset Daerah | 3,58 | 3,50 | 3,06 | 3,56 | 3,48 | 3,24 | 3,52 | 3,38 | 3,26 |
| 88 | 29. | Badan Pendapatan Daerah | 3,30 | 3,28 | 3,40 | 3,32 | 3,33 | 3,30 | 3,43 | 3,25 | 3,48 |
| 89 | | 1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I | 3,32 | 3,24 | 3,26 | 3,22 | 3,18 | 3,38 | 3,44 | 3,22 | 3,34 |
| | | 1b. SAMSAT Pontianak Wilayah II | 3,36 | 3,28 | 3,12 | 3,00 | 3,12 | 3,36 | 3,24 | 3,12 | 3,48 |
| | | 1c. SAMSAT Kubu Raya | 3,24 | 3,12 | 3,16 | 3,00 | 3,12 | 3,32 | 3,16 | 3,04 | 3,24 |
| | | 2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang | 3,24 | 3,24 | 3,20 | 3,04 | 3,32 | 3,32 | 3,52 | 3,20 | 3,44 |
| | | 2b. SAMSAT Bengkayang | 3,20 | 3,24 | 3,04 | 3,12 | 3,08 | 3,32 | 3,20 | 3,00 | 3,56 |
| | | 2c. SAMSAT Sambas | 3,36 | 3,32 | 3,28 | 3,00 | 3,12 | 3,20 | 3,24 | 3,16 | 3,40 |
| | | 3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah | 3,24 | 3,12 | 3,08 | 2,84 | 3,20 | 3,24 | 3,24 | 3,12 | 3,36 |
| | | 3b. SAMSAT Ngabang | 3,24 | 3,20 | 3,12 | 3,04 | 3,32 | 3,28 | 3,36 | 3,08 | 3,20 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau | 3,00 | 3,08 | 3,32 | 2,96 | 3,32 | 3,32 | 3,28 | 3,28 | 3,44 |
| | | 4b. SAMSAT Sekadau | 3,12 | 3,00 | 3,28 | 2,80 | 3,44 | 3,12 | 3,24 | 3,48 | 3,16 |
| | | 5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang | 3,20 | 3,08 | 3,32 | 3,04 | 3,36 | 3,16 | 3,32 | 3,20 | 3,52 |
| | | 5b. SAMSAT Melawi | 3,20 | 3,28 | 3,20 | 2,96 | 3,16 | 3,20 | 3,28 | 3,00 | 3,48 |
| | | 6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu | 3,28 | 3,36 | 3,24 | 3,00 | 3,28 | 3,20 | 3,28 | 3,20 | 3,48 |
| | | 7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang | 3,36 | 3,20 | 3,36 | 2,88 | 3,40 | 3,24 | 3,44 | 3,20 | 3,36 |
| | | 7b. SAMSAT Kayong Utara | 3,20 | 3,12 | 3,32 | 3,24 | 3,08 | 3,12 | 3,24 | 2,92 | 3,24 |
| 96 | 30. | Badan Kepegawaian Daerah | 3,18 | 3,20 | 3,14 | 3,67 | 3,23 | 3,24 | 3,29 | 3,01 | 3,76 |
| 97 | 31. | Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 3,38 | 3,36 | 3,51 | 4,00 | 3,34 | 4,00 | 3,38 | 3,35 | 3,51 |
| 98 | 32. | Badan Penelitian dan Pengembangan | 3,31 | 3,33 | 3,17 | 3,50 | 3,26 | 3,29 | 3,33 | 3,66 | 3,59 |
| 99 | 33. | Badan Pengelola Perbatasan Daerah | 3,16 | 3,16 | 3,03 | 3,72 | 3,09 | 2,94 | 3,22 | 3,66 | 2,94 |
| 100 | 34. | Badan Penghubung | 3,04 | 3,07 | 3,04 | 3,02 | 3,17 | 3,07 | 3,06 | 3,06 | 3,06 |
| 101 | 35. | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 3,42 | 3,34 | 3,45 | 3,33 | 3,42 | 3,54 | 3,49 | 3,64 | 3,64 |
| 102 | 36. | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | 3,34 | 3,34 | 3,37 | 4,00 | 3,31 | 3,49 | 3,37 | 3,29 | 2,20 |
| 103 | 37. | Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso | 3,10 | 3,05 | 3,04 | 3,34 | 3,12 | 3,17 | 3,18 | 3,04 | 3,35 |
| 104 | 38. | Rumah Sakit Jiwa Provinsi | 3,20 | 3,16 | 3,10 | 3,20 | 3,12 | 3,36 | 3,18 | 3,09 | 3,45 |
| 105 | 39. | Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong | 3,23 | 3,22 | 3,19 | 3,22 | 3,24 | 3,23 | 3,18 | 3,14 | 3,51 |
| **Σ Nilai / Unsur** | | | **283,347** | **283,320** | **279,770** | **302,019** | **283,027** | **287,941** | **290,184** | **279,089** | **304,374** |
| **Nilai Rata-Rata per Unsur** | | | **3,295** | **3,294** | **3,253** | **3,512** | **3,291** | **3,348** | **3,374** | **3,245** | **3,539** |

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 | 3,30 |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,29 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,25 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,51 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,29 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,35 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,37 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,24 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,54 |




Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan paling tinggi dari masyarakat adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,54 yang berada dalam kategori Sangat Baik (A). Adapun untuk unsur pelayanan terendah yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,24 yang berada dalam kategori Baik (B). Adapun nilai IKM per unsur pelayanan berdasarkan hasil tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut :

| No. Urut | No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata – Rata | Kategori |
|---|---|---|---|---|
| 1 | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,54 | Sangat Baik (A) |
| 2 | U4 | Biaya/Tarif | 3,51 | Baik (B) |
| 3 | U7 | Perilaku Pelaksana | 3,37 | Baik (B) |
| 4 | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,35 | Baik (B) |
| 5 | U1 | Persyaratan | 3,30 | Baik (B) |
| 6 | U2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3,29 | Baik (B) |
| 7 | U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,29 | Baik (B) |
| 8 | U3 | Waktu Penyelesaian | 3,25 | Baik (B) |
| 9 | U8 | Sarana dan Prasarana | 3,24 | Baik (B) |

Dari urutan hasil nilai IKM per unsur layanan tersebut terlihat bahwa seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Baik (B) bahkan terdapat unsur pelayanan yang mendapatkan kategori Sangat BAik (A). Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,54 dan berada pada kategori Sangat Baik (A). Masyarakat dan responden menganggap bahwa penanganan pengaduan dan pengelolaan pengaduan yang mancakup juga informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan dengan Sangat Baik di lingkungan Pemprov Kalbar. Hal ini juga dapat dilihat dari penghargaan yang diperoleh Pemprov Kalbar selama tahun 2020 terkait hal tersebut yaitu Pemprov yang Informatif (zona hijau) dalam hal Keterbukaan Informasi Publik dari Komisi Informasi Pusat, Top Pengelolaan Pengaduan LAPOR-SP4N dari Kementerian PAN dan RB, dan Provinsi Terbaik Pertama dalam hal Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dari Kementerian PAN dan RB.

Selanjutnya unsur pelayanan yang berada pada urutan kedua tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,51 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat kita lihat bahwa masyarakat dan responden menilai bahwa biaya yang ditampilkan sesuai dengan biaya yang dimintakan / dibayarkan, dengan kata lain tidak ada praktek pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pemprov Kalbar. Selain itu masyarakat / responden juga menilai bahwa biaya yang dikenakan masih dalam taraf wajar / sesuai dan bahkan banyak pelayanan yang diberikan tanpa memungut biaya alias gratis / tanpa biaya.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketiga tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,37 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat / responden. Meskipun demikian, unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga

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

Unsur pelayanan yang berada pada urutan keempat yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,35 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan yang ditempatkan untuk memberikan pelayanan sudah sesuai dan menguasai tugasnya dengan baik. Namun demikian, unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain melalui penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan, pemberian pelatihan terkait tugas pokok dan fungsi, pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan atau pelatihan yang terkait, pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan mengenai pelayanan publik kepada petugas pelayanan, pemberian insentif khusus untuk petugas pelayanan, pemberian reward / apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik, pemberian punishment / hukuman untuk petuga pelayanan yang buruk, serta melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kelima yaitu Persyaratan dengan nilai 3,30 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum Persyaratan pelayanan yang ditampilkan atau dimintakan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dilakukan. Namun demikian, unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan penyederhanaan persyaratan pelayanan, kemudahan untuk mengakses pelayanan, maupun tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas, misalnya dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa, dll.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan keenam yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,29 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum prosedur pelayanan yang dilakukan sudah baik dan memudahkan. Namun demikian, masyarakat/responden menganggap belum seluruh prosedur pelayanan diselenggarakan dengan cukup baik dan beberapa masih dirasa menyulitkan / berbelit-belit sehingga unsur pelayanan ini hanya berada pada urutan keenam. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan penyederhaan proses dan prsedur pelayanan, kemudahan untuk mengakses pelayanan, tidak berbelit-belit dalam

pelayanan serat mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

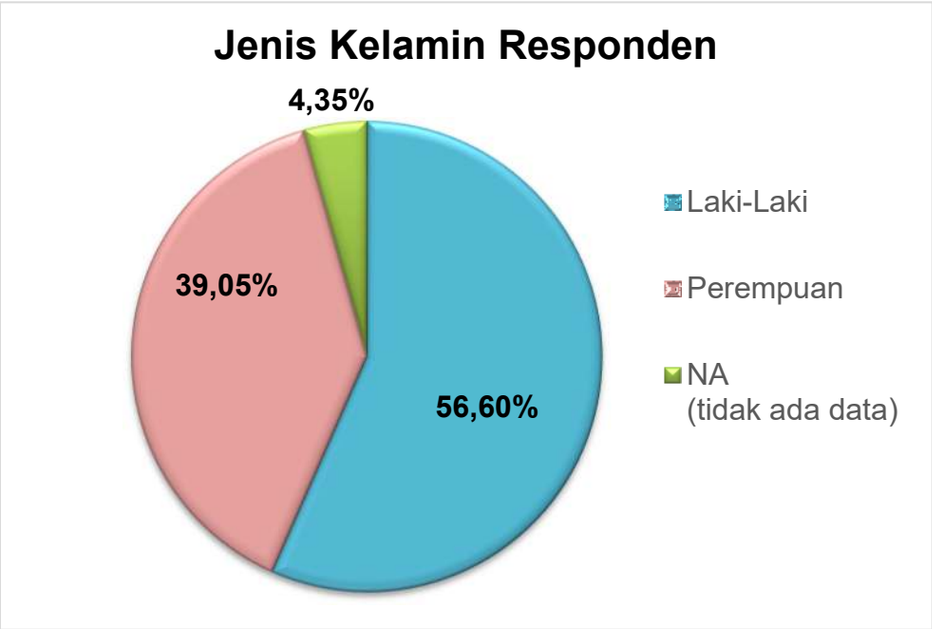
Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketujuh yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,29 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum produk pelayanan yang diberikan dapat diketahui dengan cukup mudah oleh masyarakat/responden dan sesuai dengan tugas pokok fungsi penyelenggara. Namun demikian, masyarakat/responden menganggap belum seluruh produk pelayanan dapat diketahui dengan mudah dan perlu upaya lebih untuk mencari informasi terkait hal tersebut sehingga unsur pelayanan ini hanya berada pada urutan keenam atau urutan tiga terendah. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan tampilan informasi terkait produk layanan harus dibuat lebih jelas dan meluas, misalnya dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa, dll, serta kemudahan untuk mengakses pelayanan.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kedelapan atau dua terendah, yaitu Wkatu Penyelesaian dengan nilai 3,25. Meskipun berada pada kategori Baik (B) dan dinilai secara umum oleh masyarakat/responden sudah cukup baik, namun masyarakat/responden menganggap pelayanan diselenggarakan masih agak lama / belum terlalu cepat, beberapa hal masih dirasa menyulitkan / berbelit-belit sehingga unsur pelayanan ini hanya berada pada urutan kesembilan dan menjadi unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan identifikasi faktor apakah yang membuat kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah disbanding unsur lainnya, pakah 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 petuga pelayanan yang buruk, penyederhaan proses dan prsedur pelayanan, kemudahan untuk mengakses pelayanan, tidak berbelit-belit dalam pelayanan serat mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang. Dibandingkan tahun sebelumnya (2019), terdapat peningkatan pada unsur ini dari yang sebelumnya berada pada peringkat terbawah (urutan ke-9) menjadi peringkat dua terbawah (urutan ke-8). Hal ini disebabkan adanya penyederhanaan alur pelayanan pada standar pelayanan maupun penyederhanaan pada SOP.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kesembilan atau terendah yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,24 yang berada pada kategori Baik (B). Dari hasil ini dapat dilihat bahwa masyarakat / responden menilai bahwa secara umum kualitas sarana dan

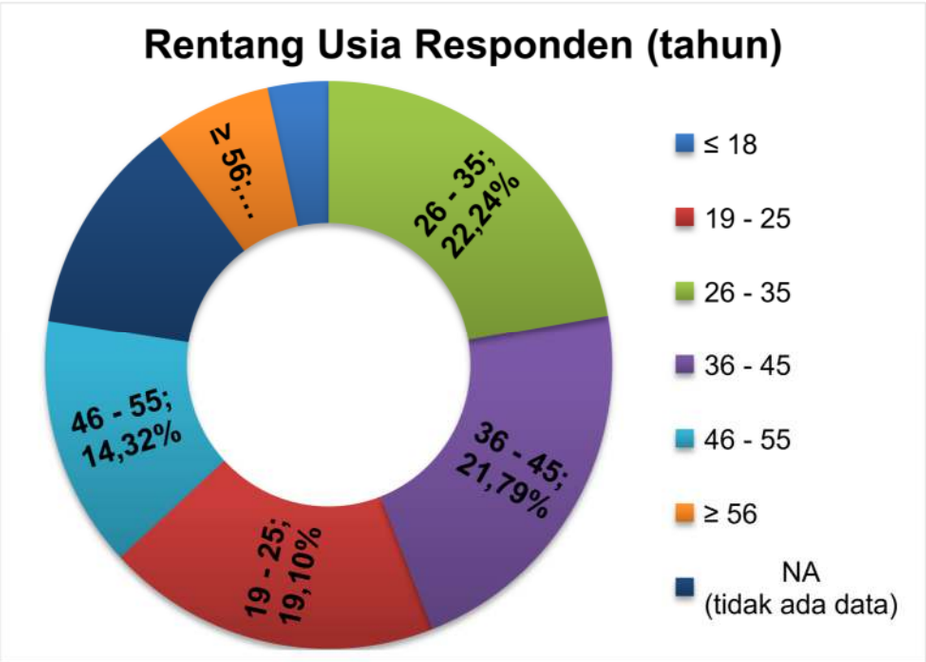
prasarana terkait pelayanan publik Pemprov Kalbar sudah cukup baik. Namun demikian, masyarakat/responden berharap kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik tersebut dapat lebih ditingkatkan sehingga akan lebih memudahkan dan nyaman bagi masyarakat/responden. Unsur pelayanan ini hendaknya dapat ditingkatkan hingga dapat mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain dengan memaksimalkan penggunaan sarana prasaranan yang ada, mengadakan sarana prasaranan 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, toiet khusus, parkir khusus, dll, serta kemudahan untuk mengakses pelayanan, maupun pembangunan mal pelayanan publik.

Jumlah responden sebanyak total 4.901 (empat ribu sembilan ratus satu) orang yang memberikan pendapatnya mengenai kepuasan terhdap penyelenggaraan pelayanan publik Pemprov Kalbar. Dengan demikian terdapat raya-rata 47 orang per UPP yang menjadi responden dalam SKM ini. Adapun profil latar belakang responden tergambar sebagai berikut :



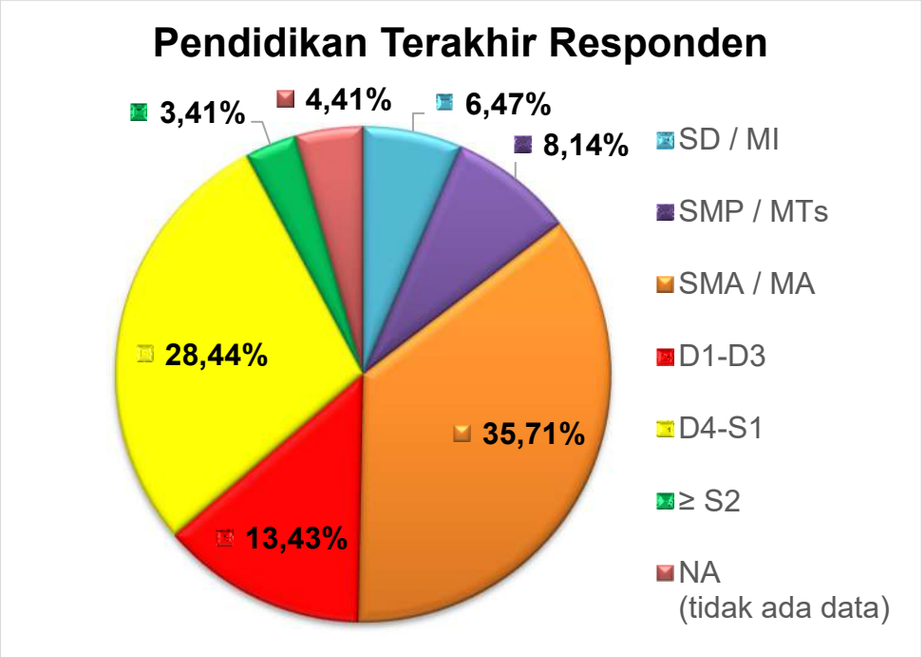
| Jenis Kelamin Responden | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Laki – Laki | | Perempuan | | NA (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | Jumlah (orang) |
| Jumlah (orang) | Persentase | Jumlah (orang) | Persentase | Jumlah (orang) | Persentase | |
| 2.774 | 56,60 % | 1.914 | 39,05 % | 213 | 4,35 % | 4.091 |

Jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 56,60 % atau 2.774 orang. Adapun untuk responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 39,05 % atau 1.914 orang. Dari data tersebut juga terdapat sebanyak 4,35 % atau 213 orang yang tidak mengisi jenis kelamin atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap.



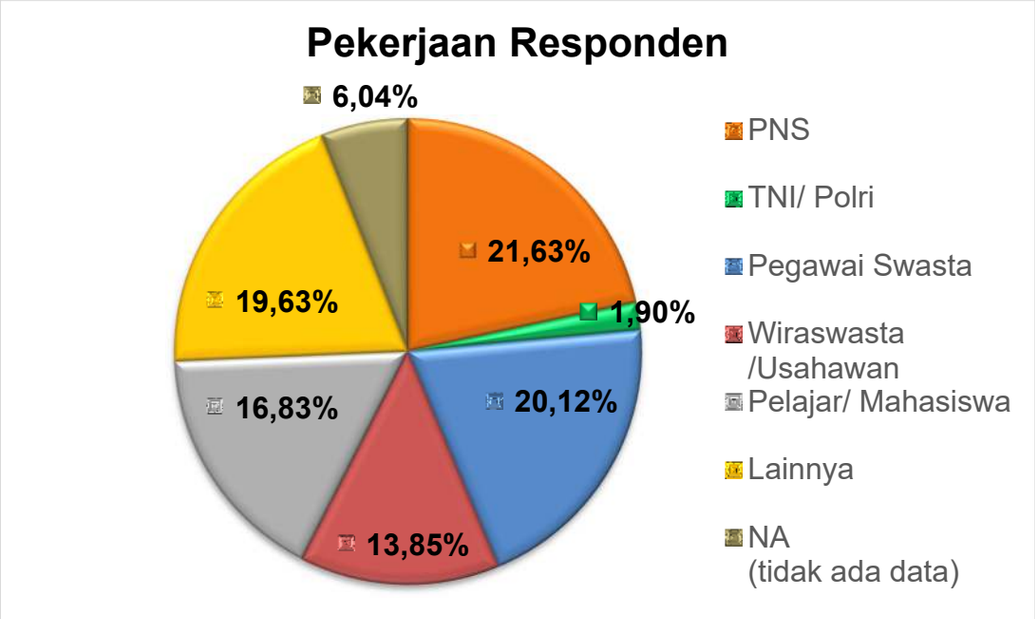

| Rentang Usia Responden (tahun) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ≤ 18 | 19 – 25 | 26 – 35 | 36 – 45 | 46 – 55 | ≥ 56 | NA* |
| **Jumlah** | 170 | 936 | 1.090 | 1.068 | 702 | 327 | 608 |
| **%** | 3,47 % | 19,10 % | 22,24 % | 21,79 % | 14,32 % | 6,67 % | 12,41 % |
| *) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | | | | | | |

Untuk usia responden bervariasi dan mayoritas berusia antara 26-35 tahun sebanyak 22,24 % atau 1.090 orang. Untuk rentang usia responden lain yaitu 36-45 tahun sebanyak 21,79 % atau 1.068 orang, 19-25 tahun sebanyak 19,10 % atau 936 orang, 46-55 tahun sebanyak 14,32 % atau 702 orang, ≤ 18 tahun sebanyak 3,47 % atau 170 orang, dan ≥ 56 tahun sebanyak 6,67 % atau 327 orang. Adapun responden yang tidak mengisi data usia ataupun data laporan yang disampaikan tidak lengkap adalah sebanyak 12,41 % atau 608 orang.




| Pendidikan Responden | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **SD/MI** | **SMP/MTs** | **SMA/K/MA** | **D-1/D-3** | **D-4/S-1** | **≥ S-2** | **NA*** |
| **Jumlah** | 317 | 399 | 1.750 | 658 | 1.394 | 167 | 216 |
| **%** | 6,47 % | 8,14 % | 35,71 % | 13,34 % | 28,44 % | 3,41 % | 4,41 % |
| *) NA : (tidak ada data atau tidak mengisi kuesioner) | | | | | | | |

Mayoritas pendidikan responden yang mengisi kuesioner SKM adalah SMA dengan persentase 35,71 % atau 1.750 orang. Setelah itu berturut-turut yaitu D4-S1 sebanyak 28,44 % atau 1.394 orang, D1-D3 sebanyak 13,34 % atau 658 orang, SMP sebanyak 8,14 % atau 399 orang, SD sebanyak 6,47 % atau 317 orang, dan ≥ S2 sebanyak 3,41 % atau 167 orang. Adapun responden yang tidak mengisi data Pendidikan terkahir atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap adalah sebanyak 4,41 % atau216 orang.




| Pekerjaan Responden | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **PNS** | **TNI / POLRI** | **Pegawai Swasta** | **Wirausaha/ Wiraswasta** | **Pelajar/ Mahasiswa** | **Lainnya** | **NA*** |
| **Jumlah** | 1.060 | 93 | 986 | 679 | 825 | 962 | 296 |
| **%** | 21,36% | 1,90% | 20,12% | 13,85% | 16,83% | 19,63% | 6,04% |
| *) 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 mayoritas latar belakang responden yaitu PNS dengan persentase 21,36 % atau 1.060 orang. Pegawai Swasta dengan persentase 20,12 % atau 986 orang menempati urutan mayoritas kedua. Selanjutnya pilihan pekerjaan Lainnya dengan persentase sebanyak 19,63 % atau 962 orang. Pilihan pekerjaan ini bervariasi yaitu mulai dari ibu rumah tangga, petani, tenaga kontrak/pegawai honorer, pegawai BUMN/BUMD, dan lainnya. Selain itu, terdapat 16,83 % responden yang berlatarbelakang Pelajar/Mahasiswa, 13,85 % atau 679 orang berprofesi sebagai wirausaha/wiraswasta, 1,90 % atau 93 orang TNI/POLRI. Selain itu, terdapat sebanyak 6,04 % atau 296 orang responden yang tidak mengisi data mengenai pekerjaan atau data laporan yang disampaikan tidak lengkap.

Beragamnya data profil responden dengan jumlah total 4.901 (empat ribu sembilan ratus satu) orang yang mengisi kuesioner SKM cukup untuk mewakili para penerima layanan. Hal ini selain dilihat dari jumlah total responden yang cukup banyak, juga terlihat dari beragamnya latar belakang responden, baik dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan, maupun pekerjaan. Adapun rincian data responden pada setiap Perangkat Daerah, Biro, dan UPT adalah sebagai berikut :

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2020**

| No. | | Perangkat Daerah / Biro / UPT | Jumlah Responden | Usia (tahun) | | | | | | | Jenis Kelamin | | | Penddikan 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 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1. | Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 86,07 |
| 2 | | 1. Biro Pemerintahan | 25 | 0 | 8 | 11 | 5 | 1 | 0 | | 15 | 10 | | 0 | 0 | 4 | 0 | 21 | 0 | | 22 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | | 87,69 |
| 3 | | 2. Biro Hukum | 25 | | | | | | | 25 | | | 25 | | | | | | | 25 | | | | | | | 25 | 82,58 |
| 4 | | 3. Biro Kesejahteraan Rakyat | 50 | | | | | | | 50 | 38 | 12 | | 0 | 0 | 18 | 4 | 28 | 0 | | 20 | 0 | 8 | 4 | 18 | 0 | | 84,67 |
| 5 | | 4. Biro Perekonomian | 25 | | | | | | | 25 | 15 | 10 | | 0 | 0 | 5 | 3 | 15 | 2 | | 20 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | | 85,36 |
| 6 | | 5. Biro Administrasi Pembangunan | 49 | 0 | 1 | 11 | 21 | 13 | 3 | | 30 | 19 | | 0 | 0 | 27 | 5 | 17 | 0 | | 49 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 88,52 |
| 7 | | 6. Biro Pengadaan Barang/Jasa | 50 | 0 | 15 | 18 | 11 | 6 | 0 | | 41 | 9 | | 0 | 0 | 18 | 12 | 18 | 2 | | 1 | 0 | 19 | 28 | 1 | 1 | | 90,13 |
| 8 | | 7. Biro Organisasi | 25 | 0 | 0 | 9 | 9 | 6 | 1 | | 17 | 8 | | 0 | 0 | 4 | 0 | 17 | 4 | | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | 87,14 |
| 9 | | 8. Biro Umum | 25 | 2 | 7 | 5 | 5 | 5 | 1 | | 16 | 9 | | 0 | 0 | 8 | 5 | 12 | 0 | | 5 | 1 | 9 | 1 | 8 | 1 | | 86,47 |
| 10 | | 9. Biro Administrasi Pimpinan | 25 | | | | | | | 25 | | | 25 | | | | | | | 25 | | | | | | | 25 | 82,10 |
| | 2. | Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat | 50 | 0 | 3 | 17 | 0 | 21 | 9 | | 30 | 20 | | 0 | 0 | 20 | 18 | 12 | 0 | | 31 | 0 | 14 | 0 | 5 | 0 | | 83,75 |
| 12 | 3. | Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat | 25 | | | | | | | 25 | | | 25 | | | | | | | 25 | | | | | | | 25 | 82,36 |
| 13 | 4. | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 70 | 1 | 11 | 26 | 17 | 11 | 4 | | 42 | 28 | | 0 | 3 | 19 | 5 | 36 | 7 | | 26 | 3 | 8 | 3 | 12 | 18 | | 90,82 |
| 14 | | 1. UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | 2. UPT Taman Budaya | 20 | 0 | 1 | 8 | 9 | 2 | 0 | | 17 | 3 | | 0 | 0 | 8 | 7 | 5 | 0 | | 1 | 0 | 12 | 6 | 1 | 0 | | 70,90 |
| 16 | | 3. UPT Museum | 100 | 34 | 23 | 9 | 13 | 7 | 5 | 9 | 25 | 54 | 21 | 3 | 1 | 41 | 6 | 29 | 1 | 19 | 5 | 1 | 12 | 12 | 43 | 7 | 20 | 85,30 |
| 17 | | 4. UPT Satuan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 370 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | 5. UPT Satuan Pendidikan Khusus sebanyak 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | 5. | Dinas Kesehatan | 30 | 0 | 21 | 9 | 0 | 0 | 0 | | 12 | 18 | | 0 | 0 | 0 | 16 | 14 | 0 | | 20 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | | 82,78 |
| 20 | | 1. UPT Laboratorium Kesehatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | | 2. UPT Pelayanan Kesehatan Paru | 357 | 29 | 46 | 45 | 68 | 62 | 107 | | 211 | 146 | | 51 | 96 | 144 | 22 | 43 | 1 | | 18 | 5 | 109 | 16 | 61 | 148 | | 80,96 |
| 22 | | 3. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | 4. UPT Pelatihan Kesehatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | 5. UPT Akper Sintang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 6. | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 50 | 0 | 11 | 11 | 15 | 11 | 2 | | 39 | 11 | | 0 | 1 | 9 | 15 | 24 | 1 | | 6 | 0 | 26 | 13 | 0 | 5 | | 84,42 |
| 26 | | 1. UPT Laboratorium Bahan Konstruksi | 31 | 0 | 4 | 10 | 15 | 2 | 0 | | 26 | 5 | | 0 | 0 | 4 | 10 | 17 | 0 | | 3 | 0 | 18 | 10 | 0 | 0 | | 87,82 |
| 27 | 7. | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman | 57 | 0 | 8 | 22 | 18 | 7 | 2 | | 48 | 9 | | 1 | 2 | 13 | 8 | 28 | 5 | | 1 | 2 | 14 | 25 | 5 | 10 | | 81,21 |
| 28 | 8. | Dinas Sosial | 35 | 2 | 5 | 3 | 18 | 7 | 0 | | 17 | 18 | | 14 | 2 | 7 | 4 | 8 | 0 | | | | | | | | 35 | 88,88 |
| 29 | | 1. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mustika Dharma | 100 | 0 | 10 | 7 | 8 | 18 | 57 | | 55 | 45 | | 41 | 22 | 25 | 7 | 5 | 0 | | 18 | 5 | 25 | 5 | 12 | 35 | | 76,70 |
| 30 | | 2. UPT Panti Sosial dan Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma | 50 | 1 | 42 | 2 | 0 | 0 | 5 | | 18 | 32 | | 6 | 0 | 24 | 19 | 1 | 0 | | 2 | 0 | 0 | 1 | 44 | 3 | | 82,03 |
| 31 | | 3. UPT Panti Sosial Anak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | 9. | Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi | 141 | 0 | 17 | 48 | 38 | 36 | 2 | | 106 | 35 | | 8 | 18 | 63 | 16 | 36 | 0 | | 0 | 0 | 11 | 57 | 40 | 33 | | 84,60 |
| 33 | | 1. UPT Latihan Kerja Industri | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 34 | | 2. UPT Latihan Kerja Industri Entikong | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | | 3. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | | 4. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah I | 30 | | | | | | | 30 | 16 | 14 | | 11 | 0 | 11 | 1 | 6 | 1 | | | | | | | | 30 | 85,75 |
| 37 | | 5. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah II | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | 10. | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 25 | 1 | 6 | 8 | 10 | 0 | 0 | | 9 | 16 | | 0 | 0 | 5 | 0 | 17 | 3 | | 7 | 0 | 1 | 2 | 15 | 0 | | 92,80 |
| 39 | 11. | Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan | 55 | 3 | 20 | 15 | 11 | 6 | 0 | | 34 | 21 | | 2 | 0 | 22 | 7 | 24 | 0 | | 4 | 0 | 18 | 14 | 9 | 10 | | 89,36 |
| 40 | | 1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan | 120 | 6 | 46 | 44 | 19 | 5 | 0 | | 59 | 61 | | 2 | 2 | 42 | 30 | 42 | 2 | | 9 | 1 | 43 | 19 | 34 | 14 | | 86,30 |
| 41 | | 2. UPT Pembibitan Ternak dan Pakan Ternak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 42 | 12. | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 25 | 0 | 1 | 4 | 6 | 13 | 1 | | 15 | 10 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 17 | 7 | | 18 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | | 88,58 |
| 43 | 13. | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | 25 | 0 | 8 | 11 | 6 | 0 | 0 | | 16 | 9 | | 0 | 0 | 5 | 3 | 15 | 0 | 2 | 13 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | | 88,47 |
| 44 | 14. | Dinas Perhubungan | 100 | 3 | 15 | 27 | 35 | 17 | 3 | | 74 | 26 | | 1 | 7 | 56 | 17 | 18 | 1 | | 3 | 0 | 45 | 24 | 12 | 16 | | 79,95 |
| 45 | 15. | Dinas Komunikasi dan Informatika | 25 | 1 | 9 | 8 | 5 | 2 | 0 | | 21 | 4 | | 0 | 0 | 7 | 1 | 15 | 2 | | 10 | 1 | 4 | 2 | 6 | 2 | | 91,13 |

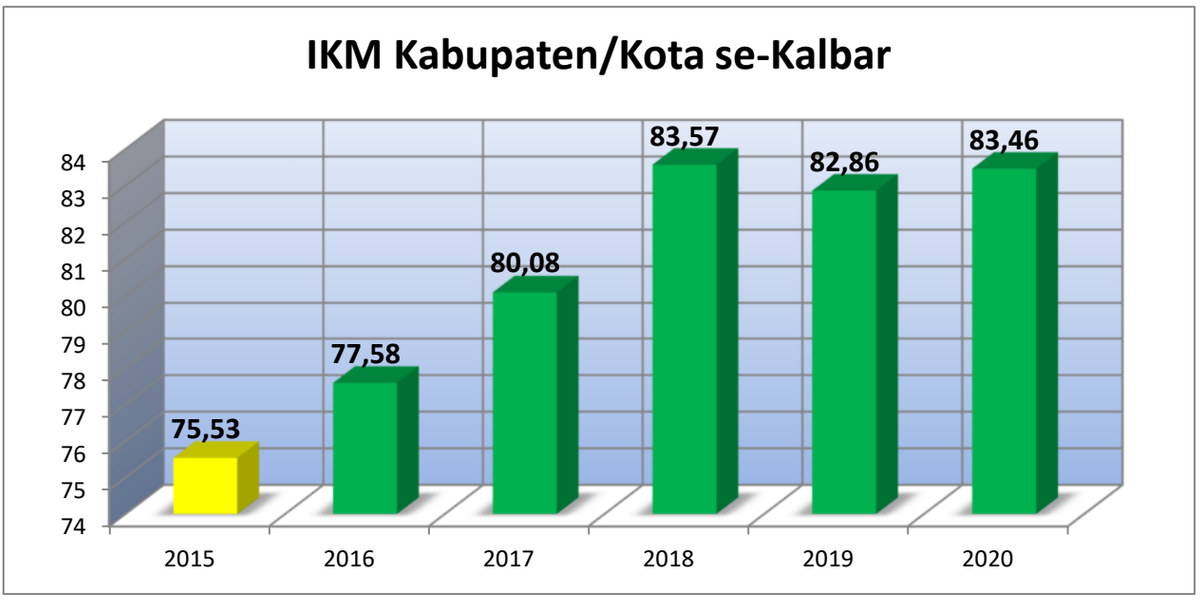
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | 16. | Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah | 30 | 0 | 9 | 8 | 9 | 1 | 3 | | 19 | 11 | | 0 | 0 | 7 | 4 | 17 | 2 | | 3 | 0 | 9 | 2 | 7 | 9 | | 88,43 |
| 47 | | 1. UPT Pelatihan Koperasi | 30 | 0 | 6 | 7 | 12 | 5 | 0 | | 9 | 21 | | 1 | 4 | 21 | 0 | 4 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 25 | 1 | 3 | | 86,86 |
| 48 | 17. | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 66 | 0 | 29 | 24 | 7 | 6 | 0 | | 36 | 30 | | 0 | 0 | 25 | 8 | 30 | 3 | | 1 | 0 | 39 | 12 | 14 | 0 | | 88,09 |
| 49 | 18. | Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata | 100 | 10 | 24 | 18 | 18 | 4 | 3 | 23 | 44 | 56 | | 1 | 0 | 40 | 19 | 30 | 10 | | 7 | 6 | 32 | 16 | 20 | 19 | | 84,08 |
| 50 | 19 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 110 | | | | | | | 110 | 34 | 76 | | 1 | 0 | 50 | 23 | 32 | 4 | | 4 | 6 | 8 | 4 | 76 | 7 | 5 | 70,89 |
| 51 | 20. | Dinas Kelautan dan Perikanan | 26 | | | | | | | 26 | 15 | 11 | | 0 | 0 | 15 | 3 | 8 | 0 | | 5 | 0 | 6 | 4 | 10 | 1 | | 87,20 |
| 52 | | 1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan | 25 | 2 | 18 | 1 | 4 | 0 | 0 | | 8 | 17 | | 0 | 0 | 5 | 0 | 17 | 3 | | 5 | 1 | 0 | 1 | 9 | 9 | | 84,58 |
| 53 | | 2. UPT Pelabuhan Perikanan | 52 | 3 | 11 | 2 | 8 | 20 | 8 | | 45 | 7 | | 7 | 19 | 8 | 11 | 4 | 3 | | 3 | 0 | 7 | 9 | 9 | 24 | | 86,56 |
| 54 | | 3. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut | 25 | 0 | 1 | 2 | 8 | 9 | 5 | | 22 | 3 | | 3 | 2 | 16 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 6 | 14 | 0 | 3 | | 85,91 |
| 55 | 21. | Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura | 115 | 7 | 47 | 25 | 24 | 12 | 0 | | 67 | 48 | | 1 | 1 | 50 | 19 | 42 | 2 | | 19 | 0 | 54 | 19 | 21 | 2 | | 82,58 |
| 56 | | 1. UPT Pembenihan Tanaman Pangan | 25 | 0 | 1 | 8 | 15 | 1 | 0 | | 21 | 4 | | 5 | 3 | 13 | 2 | 2 | 0 | | 3 | 0 | 1 | 6 | 0 | 15 | | 76,70 |
| 57 | | 2. UPT Pendidikan dan Pelatihan Pertanian | 25 | 0 | 6 | 12 | 5 | 2 | 0 | | 18 | 7 | | 2 | 2 | 6 | 1 | 13 | 1 | | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | | 80,92 |
| 58 | | 3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura | 100 | 3 | 34 | 30 | 21 | 12 | 0 | | 56 | 44 | | 13 | 18 | 36 | 14 | 19 | 0 | | 8 | 5 | 15 | 22 | 24 | 26 | | 83,72 |
| 59 | | 4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura | 100 | 0 | 11 | 43 | 27 | 17 | 2 | | 76 | 24 | | 28 | 34 | 30 | 1 | 7 | 0 | | 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 79 | | 81,42 |
| 60 | | 5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih | 111 | 0 | 2 | 23 | 60 | 26 | 0 | | 72 | 39 | | 3 | 10 | 39 | 4 | 49 | 2 | 4 | 60 | 0 | 3 | 0 | 1 | 47 | | 76,63 |
| 61 | 22. | Dinas Perkebunan | 32 | 0 | 7 | 10 | 9 | 6 | 0 | | 21 | 11 | | 0 | 0 | 10 | 1 | 19 | 2 | | 6 | 1 | 18 | 0 | 4 | 3 | | 88,86 |
| 62 | | 1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan | 25 | 0 | 0 | 9 | 6 | 6 | 3 | 1 | 21 | 4 | | 0 | 0 | 14 | 0 | 9 | 2 | | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 16 | 3 | 85,03 |
| 63 | 23. | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan | 40 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | | 27 | 13 | | 0 | 0 | 8 | 3 | 27 | 2 | | 3 | 0 | 28 | 3 | 1 | 5 | | 82,76 |
| 64 | | 1. UPT KPH Wilayah Mempawah | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 65 | | 2. UPT KPH Wilayah Landak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 66 | | 3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 67 | | 4. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 68 | | 5. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 69 | | 6. UPT KPH Wilayah Kayong | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 70 | | 7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 71 | | 8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara | 25 | | | | | | | 25 | 15 | 10 | | 1 | 3 | 15 | 1 | 5 | 0 | | | | | | | | 25 | 84,80 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72 | | 9. UPT KPH Wilayah Kubu Raya | 18 | 0 | 4 | 2 | 6 | 6 | 0 | | 15 | 3 | | 0 | 0 | 3 | 1 | 14 | 0 | | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | | 82,33 |
| 73 | | 10. UPT KPH Wilayah Melawi | 10 | 0 | 2 | 3 | 4 | 1 | 0 | | 7 | 3 | | 0 | 1 | 4 | 0 | 4 | 1 | | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | | 76,87 |
| 74 | | 11. UPT KPH Wilayah Sambas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 75 | | 12. UPT KPH Wilayah Sanggau Barat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 76 | | 13. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur | 30 | 0 | 4 | 8 | 6 | 9 | 3 | | 26 | 4 | | 2 | 2 | 12 | 2 | 8 | 4 | | 8 | 2 | 7 | 6 | 1 | 6 | | 87,14 |
| 77 | | 14. UPT KPH Wilayah Sekadau | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 78 | | 15. UPT KPH Wilayah Bengkayang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 79 | | 16. UPT KPH Wilayah Sintang Utara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 80 | | 17. UPT KPH Wilayah Sintang Timur | 50 | 0 | 7 | 19 | 5 | 19 | 0 | | 39 | 11 | | 2 | 4 | 26 | 2 | 16 | 0 | | 19 | 2 | 2 | 1 | 7 | 19 | | 80,81 |
| 81 | 24. | Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral | 30 | | | | | | | 30 | | | 30 | | | | | | | 30 | | | | | | 30 | 88,32 |
| 82 | 25. | Dinas Perindustrian dan Perdagangan | 37 | 0 | 2 | 11 | 14 | 7 | 3 | | 32 | 5 | | 0 | 0 | 7 | 10 | 18 | 2 | | 0 | 0 | 25 | 11 | 0 | 1 | | 92,93 |
| 83 | | 1. UPT Industri Pangan Olahan dan Kemasan | 35 | 0 | 2 | 13 | 14 | 4 | 2 | | 2 | 33 | | 9 | 4 | 18 | 1 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 26 | | 79,92 |
| 84 | | 2. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 85 | 26. | Satuan Polisi Pamong Praja | 25 | 0 | 6 | 9 | 7 | 3 | 0 | | 17 | 8 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 16 | 6 | 1 | 15 | 0 | 3 | 5 | 1 | 1 | | 81,50 |
| 86 | 27. | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | 100 | 3 | 38 | 31 | 20 | 8 | 0 | | 37 | 63 | | 0 | 1 | 43 | 12 | 43 | 1 | | 29 | 3 | 8 | 18 | 36 | 6 | | 84,03 |
| 87 | 28. | Badan Keuangan dan Aset Daerah | 50 | | | | | | | 50 | 28 | 22 | | 0 | 0 | 9 | 13 | 17 | 11 | | | | | | | | 50 | 84,47 |
| 88 | 29. | Badan Pendapatan Daerah | 40 | 0 | 6 | 18 | 11 | 5 | 0 | | 21 | 19 | | 0 | 0 | 2 | 9 | 25 | 4 | | 32 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | | 83,44 |
| 89 | | 1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I | 50 | 0 | 15 | 14 | 12 | 9 | 0 | | 30 | 20 | | 0 | 4 | 14 | 11 | 17 | 4 | | 11 | 4 | 13 | 9 | 13 | 0 | | 82,14 |
| | | 1b. SAMSAT Pontianak Wilayah II | 25 | 0 | 6 | 6 | 7 | 5 | 1 | | 15 | 10 | | 0 | 5 | 9 | 6 | 4 | 1 | | 3 | 0 | 9 | 6 | 6 | 1 | | 80,70 |
| | | 1c. SAMSAT Kubu Raya | 25 | 0 | 9 | 9 | 3 | 4 | 0 | | 15 | 10 | | 0 | 1 | 7 | 6 | 9 | 2 | | 8 | 2 | 5 | 5 | 5 | 0 | | 78,81 |
| 90 | | 2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang | 25 | 2 | 5 | 6 | 7 | 5 | 0 | | 14 | 11 | | 0 | 2 | 14 | 3 | 5 | 1 | | 4 | 1 | 6 | 6 | 8 | 0 | | 81,92 |
| | | 2b. SAMSAT Bengkayang | 25 | 3 | 10 | 2 | 6 | 2 | 2 | | 14 | 11 | | 1 | 2 | 10 | 4 | 7 | 1 | | 3 | 1 | 6 | 4 | 9 | 1 | 1 | 79,81 |
| | | 2c. SAMSAT Sambas | 25 | 1 | 5 | 10 | 5 | 4 | 0 | | 16 | 9 | | 0 | 3 | 14 | 5 | 3 | 0 | | 5 | 0 | 6 | 4 | 10 | 0 | | 80,70 |
| 91 | | 3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah | 25 | 0 | 2 | 7 | 10 | 6 | 0 | | 17 | 8 | | 3 | 0 | 9 | 5 | 7 | 1 | | 7 | 2 | 4 | 3 | 9 | 0 | | 78,92 |
| | | 3b. SAMSAT Ngabang | 25 | 3 | 6 | 7 | 6 | 3 | 0 | | 13 | 12 | | 1 | 5 | 10 | 3 | 5 | 1 | | 7 | 1 | 5 | 2 | 9 | 1 | | 80,03 |
| 92 | | 4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau | 25 | 1 | 9 | 9 | 3 | 3 | 0 | | 12 | 13 | | 0 | 1 | 14 | 6 | 4 | 0 | | 5 | 1 | 9 | 5 | 5 | 0 | | 80,48 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 4b. SAMSAT Sekadau | 25 | 3 | 4 | 5 | 8 | 5 | 0 | | 14 | 11 | | 0 | 6 | 10 | 5 | 4 | 0 | | 3 | 1 | 13 | 2 | 6 | 0 | | 79,48 |
| 93 | | 5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang | 25 | 0 | 15 | 4 | 3 | 3 | 0 | | 15 | 10 | | 1 | 1 | 12 | 5 | 5 | 1 | | 5 | 0 | 4 | 8 | 7 | 1 | | 81,03 |
| | | 5b. SAMSAT Melawi | 25 | 0 | 8 | 5 | 8 | 3 | 1 | | 18 | 7 | | 3 | 1 | 12 | 3 | 5 | 1 | | 5 | 0 | 2 | 9 | 9 | 0 | | 79,81 |
| 94 | | 6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu | 25 | 1 | 7 | 7 | 7 | 3 | 0 | | 15 | 10 | | 0 | 3 | 10 | 3 | 8 | 1 | | 8 | 1 | 10 | 4 | 2 | 0 | | 81,36 |
| 95 | | 7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang | 25 | 1 | 12 | 4 | 6 | 2 | 0 | | 21 | 4 | | 0 | 2 | 13 | 4 | 5 | 1 | | 6 | 2 | 9 | 4 | 4 | 0 | | 81,70 |
| | | 7b. SAMSAT Kayong Utara | 25 | 2 | 8 | 9 | 5 | 1 | 0 | | 16 | 9 | | 0 | 3 | 13 | 4 | 5 | 0 | | 4 | 1 | 9 | 4 | 7 | 0 | | 79,03 |
| 96 | 30. | Badan Kepegawaian Daerah | 77 | 2 | 10 | 22 | 13 | 10 | 0 | 20 | 43 | 34 | | 0 | 0 | 17 | 12 | 40 | 8 | | 50 | 0 | 8 | 0 | 6 | 8 | 5 | 82,51 |
| 97 | 31. | Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 80 | | | | | | | 80 | | | 80 | | | | | | | 80 | 80 | | | | | | | 88,31 |
| 98 | 32. | Badan Penelitian dan Pengembangan | 58 | 0 | 20 | 6 | 21 | 11 | 0 | | 36 | 22 | | 0 | 0 | 4 | 29 | 20 | 5 | | 32 | 0 | 12 | 8 | 5 | 1 | | 84,45 |
| 99 | 33. | Badan Pengelola Perbatasan Daerah | 32 | 0 | 12 | 8 | 6 | 6 | 0 | | 24 | 8 | | 0 | 0 | 12 | 3 | 17 | 0 | | 15 | 0 | 3 | 0 | 11 | 0 | 3 | 80,21 |
| 100 | 34. | Badan Penghubung | 100 | 0 | 0 | 4 | 37 | 41 | 18 | | 45 | 55 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 87 | 13 | | 89 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | | 77,55 |
| 101 | 35. | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 67 | 3 | 27 | 13 | 8 | 5 | 1 | 10 | 37 | 30 | | 0 | 0 | 8 | 31 | 25 | 3 | | 16 | 2 | 2 | 2 | 37 | 8 | | 76,66 |
| 102 | 36. | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | 35 | | | | | | | 35 | 21 | 14 | | 0 | 0 | 14 | 8 | 6 | 7 | | 1 | 2 | 5 | 6 | 4 | 17 | | 85,23 |
| 103 | 37. | Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso | 364 | 16 | 84 | 96 | 89 | 60 | 19 | | 187 | 177 | | 31 | 30 | 224 | 50 | 24 | 5 | | 61 | 13 | 80 | 51 | 34 | 125 | | 78,04 |
| 104 | 38. | Rumah Sakit Jiwa Provinsi | 181 | 9 | 18 | 42 | 43 | 34 | 26 | 9 | 122 | 52 | 7 | 46 | 44 | 58 | 12 | 15 | 2 | 4 | 17 | 5 | 33 | 33 | 18 | 61 | 14 | 80,12 |
| 105 | 39. | Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong | 200 | 5 | 22 | 64 | 66 | 24 | 19 | | 102 | 98 | | 12 | 24 | 99 | 33 | 27 | 5 | | 17 | 4 | 25 | 65 | 16 | 73 | | 80,12 |
| | | **Jumlah** | **4.901** | **170** | **936** | **1.090** | **1.068** | **702** | **327** | **608** | **2.774** | **1.914** | **213** | **317** | **399** | **1.750** | **658** | **1.394** | **167** | **216** | **1.060** | **93** | **986** | **679** | **825** | **962** | **296** | |
| | | **Persentase** | | **3,47 %** | **19,10 %** | **22,24 %** | **21,79 %** | **14,32 %** | **6,67 %** | **12,41 %** | **56,60 %** | **39,05%** | **4,35 %** | **6,47%** | **8,14 %** | **35,71 %** | **13,43 %** | **28,44 %** | **3,41 %** | **4,41 %** | **21,63 %** | **1,90 %** | **20,12%** | **13,85%** | **16,83%** | **19,63 %** | **6,04 %** | |
| | | | **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** | | | **Penddikan Terakhir** | | | | | | | **Pekerjaan** | | | | | | | |

## 2.2. PEMERINTAH KABUPATEN / KOTA SE-KALIMANTANBARAT

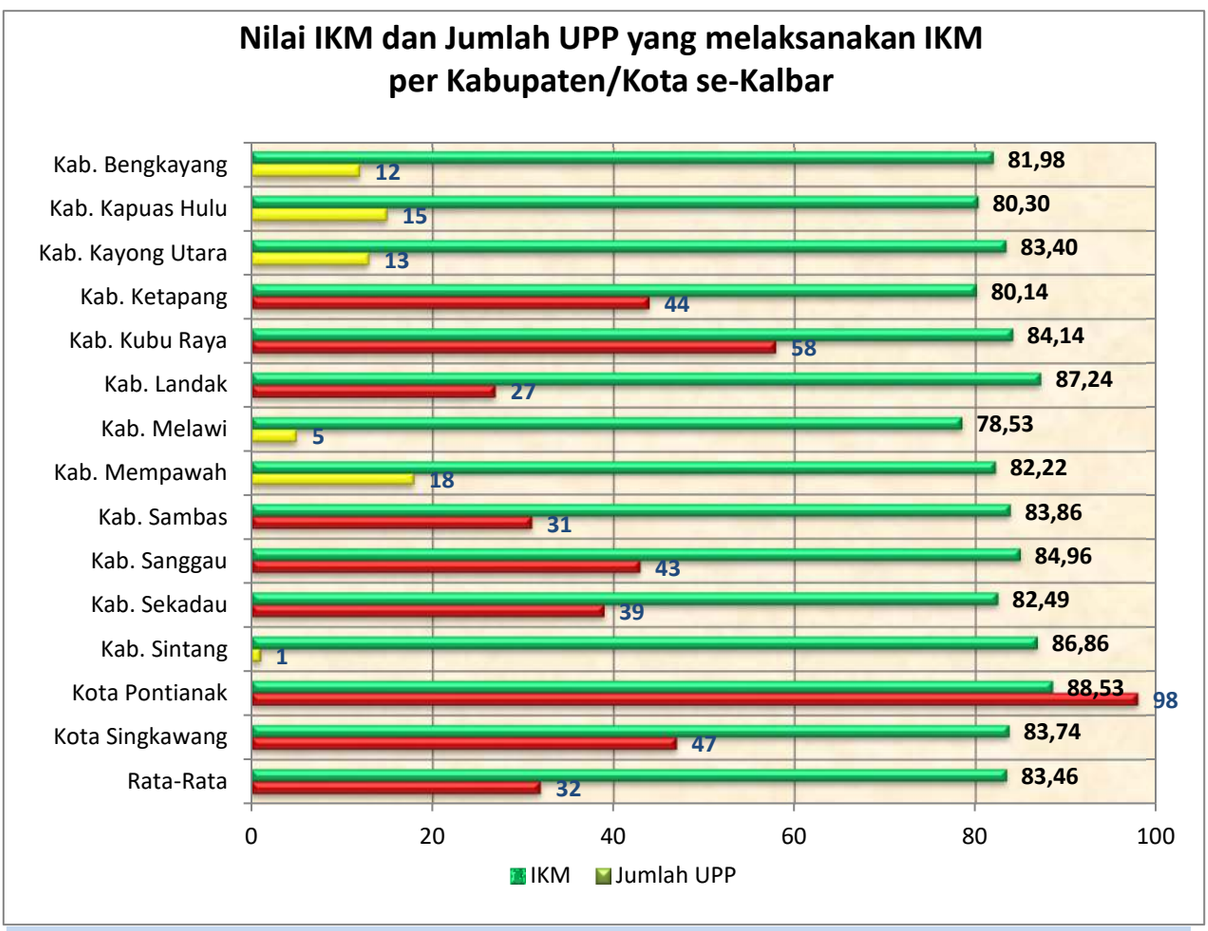
Dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2020. IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2020 adalah 83,46 dengan kategori Baik.




Nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2020 mengalami peningkatan dibanding tahun 2019 yaitu sebesar 0,60 poin dari 82,86 (2019) menjadi 83,46 (2020). Namun demikian nilai rata-rata capaian di tahun 2020 ini masih lebih rendah dari nilai rata-rata capaian di tahun 2018 sebesar 83,57 atau masih terdapat selisih 0,11 poin. Hal ini disebabkan oleh menurunnya nilai IKM pada beberapa Kabupaten msekipun terdapat pula Kabupaten/Kota yeng mengalami peningkatan nilai IKM pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2019. Meskipun demikian, dalam 5 (lima) tahun terakhir, nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar sejak tahun 2015 mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 dengan nilai 75,53 meningkat 2,05 poin menjadi 77,58 pada tahun 2016, setelah itu meningkat 2,5 poin menjadi 80,08 pada tahun 207, kemudian meningkat 3,49 poin menjadi 83,57 pada tahun 2018, dan terjadi sedikit penurunan sebesar 0,71 poin pada tahun 2019 menjadi 81,86. Pada tahun 2020, nilai rata-rata capaian meningkat kembali sebesar 0,60 poin sehingga nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2020 menjadi 83,46.

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

| No. | Kabupaten/Kota | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kategori | Jumlah UPP yang melaksanakan SKM |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kabupaten Bengkayang | 81,98 | B | BAIK | 12 |
| 2 | Kabupaten Kapuas Hulu | 80,30 | B | BAIK | 15 |
| 3 | Kabupaten Kayong Utara | 83,40 | B | BAIK | 13 |
| 4 | Kabupaten Ketapang | 80,14 | B | BAIK | 44 |
| 5 | Kabupaten Kubu Raya | 84,14 | B | BAIK | 58 |
| 6 | Kabupaten Landak | 87,24 | B | BAIK | 27 |
| 7 | Kabupaten Melawi | 78,53 | B | BAIK | 5 |
| 8 | Kabupaten Mempawah | 82,22 | B | BAIK | 18 |
| 9 | Kabupaten Sambas | 83,86 | B | BAIK | 31 |
| 10 | Kabupaten Sanggau | 84,96 | B | BAIK | 43 |
| 11 | Kabupaten Sekadau | 82,49 | B | BAIK | 39 |
| 12 | Kabupaten Sintang | 86,86 | B | BAIK | 1 |
| 13 | Kota Pontianak | 88,53 | A | SANGAT BAIK | 98 |
| 14 | Kota Singkawang | 83,74 | B | BAIK | 47 |
| **RATA-RATA IKM KABUPATEN/KOTA SE-KALBAR** | | **83,46** | **B** | **BAIK** | |



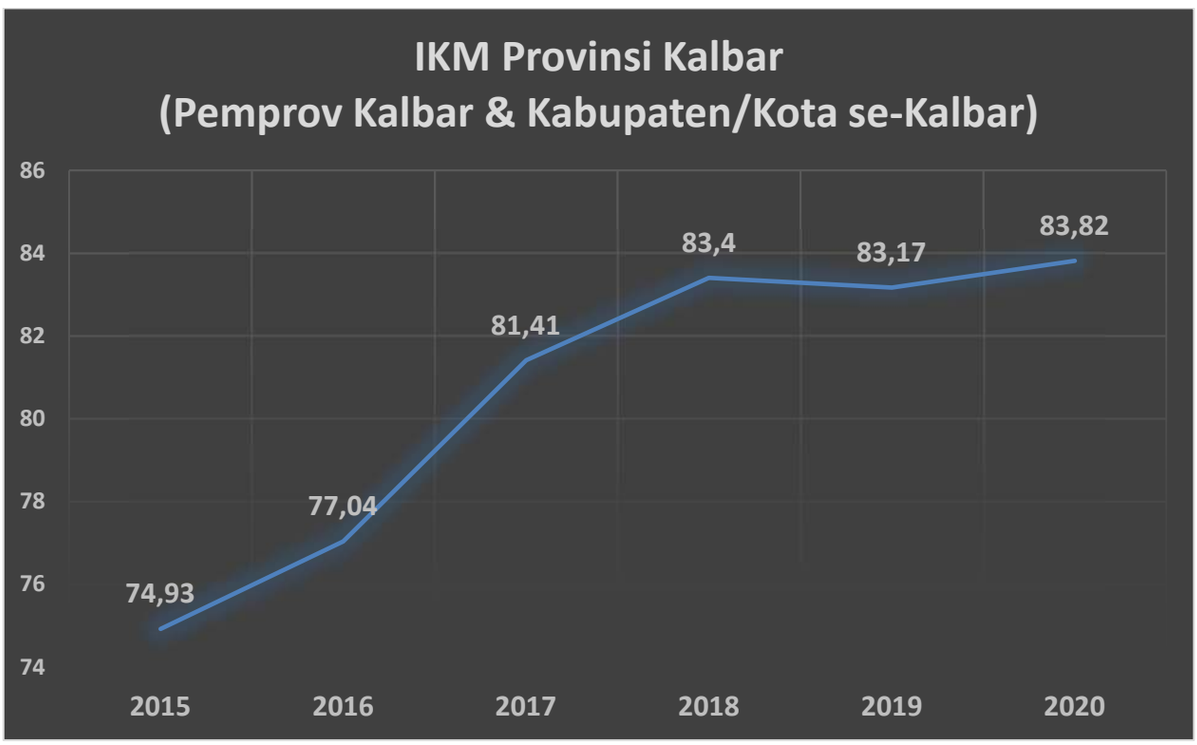
Nilai IKM tertinggi untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2020 berada pada Kota Pontianak dengan nilai IKM 88,53 dengan kategori Sangat Baik (A). Kota Pontianak juga menjadi Kabupaten/Kota se-Kalbar yang memiliki UPP terbanyak dalam hal pelaksanaan dan pelaporan SKM yaitu sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, UPT, Kecamatan, dan Puskesmas.

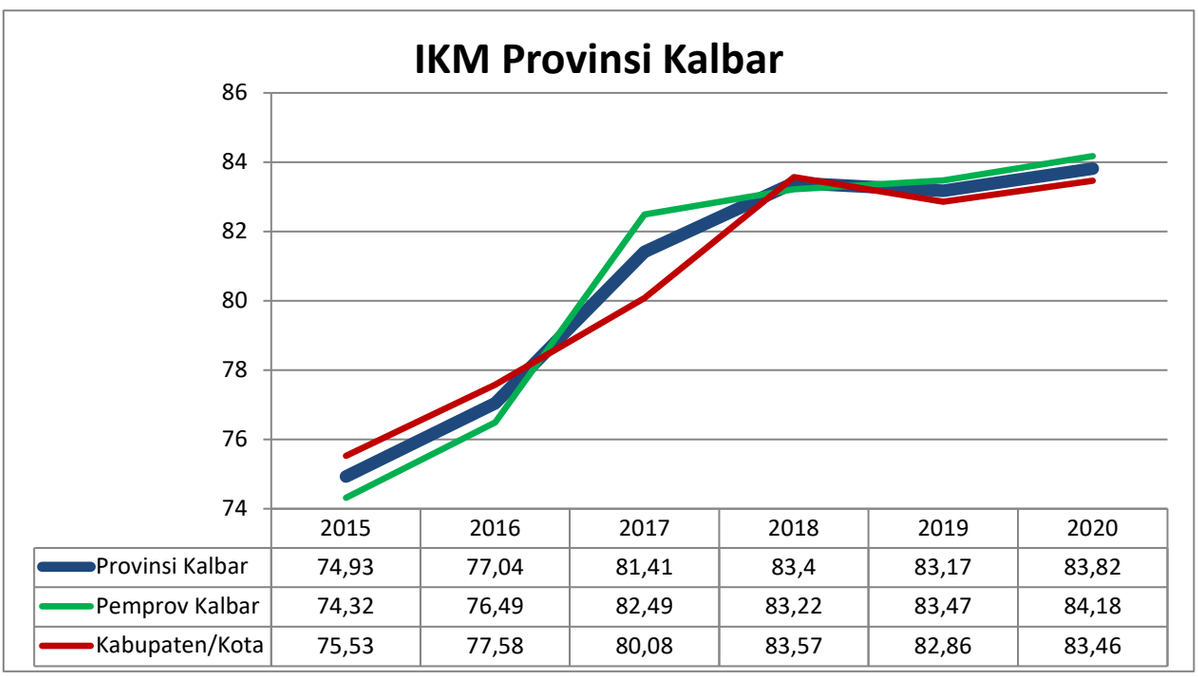
Kabupaten/Kota se-Kalbar yang memiliki jumlah UPP terbanyak kedua dan ketiga dalam hal pelaksanaan SKM adalah Kabupaten Kubu Raya sebanyak 58 (lima puluh delapan) UPP dan Kota Singkawang sebanyak 47 (empat puluh tujuh) UPP. Selain itu secara beruturut-turut, Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah UPP relatif banyak dalam pelaksanaan SKM adalah : Kabupaten Ketapang sebanyak 44 (empat puluh empat) UPP, Kabupaten Sanggau sebanyak 43 (empat puluh tiga) UPP, Kabupaten Sekadau sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) UPP, Kabupaten Sambas sebanyak 31 (tiga puluh satu) UPP, dan Kabupaten Landak sebanyak 27 (dua puluh tujuh) UPP. Adapun Kabupaten/Kota yang perlu meningkatkan jumlah UPP yang melaksanakan SKM adalah : Kabupaten Mempawah yang saat ini baru sebanyak 18 (delapan belas) UPP, Kabupaten Kapuas Hulu yang saat ini baru sebanyak 15 (lima belas) UPP, Kabupaten Kayong Utara yang saat ini baru sebanyak 13 (tiga belas) UPP, Kabupaten Bengkayang yang saat ini baru sebanyak 12 (dua belas) UPP, Kabupaten Melawi yang saat ini baru sebanyak 5 (lima) UPP, dan Kabupaten Sintang yang saat ini baru sebanyak 1 (satu) UPP.

Nilai IKM seluruh Kabupaten/Kota se-Kalbar berada pada kategori Baik (B), terkecuali Kota Pontianak yang telah berada pada kategori A (Sangat Baik) Hal ini perlu mendapatkan apresiasi karena selain dapat melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2020 secara baik dan tepat waktu, seluruh Kabupaten/Kota juga secara umum dinilai Baik dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berasal dari kepuasan masyarakat / responden.

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

Nilai IKM Provinsi Kalbar Tahun 2020 yang merupakan nilai rata-rata dari IKM Pemprov Kalbar (84,18) dan nilai IKM Kabupaten/Kota (83,46) adalah 83,82. Nilai ini meningkat 0,65 poin dari tahun 2019, yang disebabkan oleh meningkatnya nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar dan meningkatnya nilai IKM Pemprov Kalbar. Dalam 6 (enam) tahun terkahir, nilai IKM Provinsi mengalami peningkatan dari semula 74,93 pada tahun 2015 hingga pada tahun 2020 meningkat menjadi 83,82 sekaligus menjadi nilai IKM tertinggi yang pernah diraih oleh Provinsi Kalbar.




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Provinsi Kalbar | 74,93 | 77,04 | 81,41 | 83,4 | 83,17 | 83,82 |
| Pemprov Kalbar | 74,32 | 76,49 | 82,49 | 83,22 | 83,47 | 84,18 |
| Kabupaten/Kota | 75,53 | 77,58 | 80,08 | 83,57 | 82,86 | 83,46 |

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

| No. | Pemerintah Daerah | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | | | | | Mutu Pelaya-nan | + / - dari tahun lalu | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | | | |
| **Pemerintah Provinsi Kalbar** | | **76,49** | **82,49** | **83,22** | **83,47** | **84,18** | **B (Baik)** | **0,71** | Total Jumlah Responden : **4.901 orang** **Nilai A : 14 UPP** UPP yang melaksanakan SKM : **2020 : 39 PD (100 %) 9 Biro (100 %) 31 UPT (57,41 %)** 2019 : Nilai A : 10 UPP 36 PD (97,30 %) 8 Biro (88,89 %) 31 UPT (45,59 %) |
| **Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar** | | **77,58** | **80,08** | **83,57** | **82,86** | **83,46** | **B (Baik)** | **0,60** | Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 2020 : 100 % 2019 : 100 % 2018 : 92,86 % 2017 : 85,71 % 2016 : 78,57 % |
| 1 | Kabupaten Bengkayang | 75,77 | 76,95 | 79,03 | 81,20 | 81,98 | B | 0,78 | 12 UPP |
| 2 | Kabupaten Kapuas Hulu | 67,80 | NA | 81,32 | 79,44 | 80,30 | B | 0,86 | 15 UPP |
| 3 | Kabupaten Kayong Utara | NA | 79,27 | 82,87 | 82,20 | 83,40 | B | 1,20 | 13 UPP |
| 4 | Kabupaten Ketapang | NA | 80,95 | 85,89 | 80,08 | 80,14 | B | 0,06 | 44 UPP |
| 5 | Kabupaten Kubu Raya | 76,90 | 80,37 | 82,37 | 83,48 | 84,14 | B | 0,66 | 58 UPP |
| 6 | Kabupaten Landak | 75,53 | 72,16 | 86,55 | 86,70 | 87,24 | B | 0,54 | 27 UPP |
| 7 | Kabupaten Melawi | NA | NA | NA | 80,49 | 78,53 | B | -1,96 | 5 UPP |
| 8 | Kabupaten Mempawah | 75,72 | 77,16 | 80,40 | 82,45 | 82,22 | B | -0,23 | 18 UPP |
| 9 | Kabupaten Sambas | 81,50 | 82,69 | 82,79 | 82,54 | 83,86 | B | 1,32 | 31 UPP |
| 10 | Kabupaten Sanggau | 82,02 | 81,91 | 82,63 | 83,91 | 84,96 | B | 1,05 | 43 UPP |
| 11 | Kabupaten Sekadau | 80,10 | 78,91 | 81,85 | 82,50 | 82,49 | B | 0,01 | 39 UPP |
| 12 | Kabupaten Sintang | 75,92 | 86,26 | 90,55 | 84,52 | 86,86 | B | 2,34 | 1 UPP |
| 13 | Kota Pontianak | 82,55 | 82,81 | 87,55 | 87,86 | 88,53 | A | 0,67 | 98 UPP |
| 14 | Kota Singkawang | 79,67 | 81,54 | 82,57 | 82,63 | 83,74 | B | 1,11 | 47 UPP |
| **PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Pemkab/Pemkot se-Kalbar)** | | **77,04** | **81,41** | **83,40** | **83,17** | **83,82** | **B (Baik)** | **0,65** | |

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

Terhadap hasil SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020, maka dapat disusun rencana aksi tindak lanjut SKM dari unsur penilaian yang terendah hingga tertingga secara berurutan sebagai berikut :

| No | Unsur Penilaian | Nilai IKM | Saran / Keluhan dan Kondisi Umum | Tidak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sarana dan Prasarana | 3,24 (81,13)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,24 (81,13)<br>- Secara umum Sarpras perlu perbaikan / peningkatan<br>- Secara umum Sarpras perlu ditingkatkan kenyamanannya | a. Menyurati Perangkat Daerah/Biro/UPT<br>b. Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai<br>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.<br>d. Mendorong unit kerja untuk menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan publik<br>e. Mendorong unit kerja untuk melengkapi fasilitas terkait pelayanan publik<br>f. Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus.<br>g. Kajian untuk pembentukan Mal Pelayanan Publik<br>h. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang<br>i. Sarpras yang sudah baik dan representatif untuk tetap dipertahankan dan dirawat | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (a, d, e, f, h)<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (b, c, d, e, f, h, i)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (b, c, f, g) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2** | Waktu Penyelesaian | 3,25 (81,33)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,25 (81,33)<br>- Petugas pelayanan dirasa lambat dalam memberikan pelayanan<br>- Waktu penyelesaian suatu layanan dirasa masih belum cepat | a. Melakukan analisis terhadap hal-hal yang menghambat atau memperpanjang waktu pelayanan<br>b. dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan pelayanan secara rutin dan berkelanjutan,<br>c. pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik.<br>d. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk<br>e. Penyederhanaan proses bisnis, SOP dan prosedur pelayanan serta standar pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku<br>f. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat mempermudah dan mempercepat waktu pelayanan<br>g. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang<br>h. Menambah jumlah petugas pelayanan<br>i. Mengurangi waktu tunggu antrian | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (a, g, i),<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (b, c, d, e)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (b, f, h) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |
| **3.** | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,29 (82,28)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,29 (82,28)<br>- Informasi produk layanan kurang jelas | a. Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa<br>b. Membuat tampilan lebih menarik sehingga lebih mudah diketahui dan dipahami<br>c. Kemudahan dalam mengakses pelayanan<br>d. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat menampilkan seluruh produk/jenis pelayanan<br>e. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (b, e),<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (a, c)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (d) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |
| **4** | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,29 (82,35)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,29 (82,35)<br>- Alur prosedur dirasa berbelit dan susah | a. Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan<br>b. Melakukan analisis terhadap hal-hal yang menghambat atau memperpanjang prosedur pelayanan<br>c. Penyederhanaan proses bisnis, SOP dan prosedur pelayanan serta standar pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku<br>d. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat mempermudah prosedur pelayanan<br>e. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang<br>f. Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (b, e),<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (a, c, f)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (d) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **5.** | Persyaratan | 3,30 (82,38)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,30 (82,38)<br>- Persyaratan terlalu banyak | a. Penyederhanaan persyaratan pelayanan<br>b. Melakukan analisis terhadap persyaratan yang tidak diperlukan<br>c. Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas<br>d. Penyederhanaan proses bisnis, SOP serta standar pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku<br>e. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat mempublikasikan persyaratan pelayanan secara masif<br>f. Mempublikasikan persyaratan pelayanan pada ruang layanan, brosur, pamphlet, website, media social, media cetak, media massa<br>g. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (b, c, g),<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (a, d, f)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (e) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |
| **6.** | Kompetensi Pelaksana | 3,35 (83,70)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,35 (83,70)<br>- Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan<br>- Petugas yang ditempatkan agar yang memiliki kemampuan dan berjiwa melayani | a. Melakukan analisis terhadap kesesuaian penempatan posisi petugas pelayanan<br>b. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan<br>c. Memindahkan petugas yang tidak berjiwa melayani<br>d. Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan<br>e. dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan pelayanan secara rutin dan berkelanjutan,<br>f. pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik.<br>g. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk<br>h. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (a, b, c, h)<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (d, e, f, g)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (d, e, f, g) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |
| **7.** | Perilaku Pelaksana | 3,37 (84,35)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,37 (84,35)<br>- Petugas agar lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan<br>- Perilaku petugas untuk menjadi perhatian | a. Melakukan analisis terhadap kesesuaian penempatan posisi petugas pelayanan<br>b. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan<br>c. Memindahkan petugas yang tidak berjiwa melayani<br>d. dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan pelayanan publik secara rutin dan berkelanjutan,<br>e. pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik.<br>f. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk<br>g. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang<br>h. Pengawasan langsung saat petugas memberikan pelayanan maupun melalui CCTV | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (a, b, c, h)<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (d, e, f, g, h)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (d, e, f, g) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **8.** | Biaya/Tarif | 3,51 (87,80)<br><br>B (Baik) | - Secara umum sudah Baik karena telah berada pada kategori Baik dengan nilai 3,51 (87,51)<br>- Informasi tentang biaya agar ditampilkan lebih jelas | a. Untuk kewajaran biaya dinilai wajar dan banyak pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya, hasil capaian ini untuk dipertahankan dan ditingkatkan karena sedikit lagi bisa mencapai Sangat Baik<br>b. Peningkatan Pengawasan langsung saat petugas memberikan pelayanan maupun melalui CCTV<br>c. Membuat tampilan informasi tentang biaya/tarif yang lebih jelas, tegas dan meluas (termasuk apabila tanpa biaya/gratis)<br>d. Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa<br>e. Membuat tampilan lebih menarik sehingga lebih mudah diketahui dan dipahami<br>f. Menegaskan kepada petugas tentang pelayanan yang tanpa biaya maka tidak boleh meminta biaya apapun sama sekali<br>g. Menyusun / mengembangkan system / aplikasi yang dapat menampilkan seluruh biaya/tarif pelayanan<br>h. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (a, b, c, e, f, h)<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (d)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (g) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |
| **9.** | Penanganan Pengaduan | 3,54 (88,48)<br><br>A (Sangat Baik) | - Secara umum sudah Sangat Baik karena telah berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai 3,54 (88,48) dan perlu untuk dipertahankan<br>- Pengelolaan Pengaduan sudah bagus<br>- Informasi pengaduan agar lebih jelas | a. Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan baik, untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan<br>b. Meminta unit kerja menyiapkan SK pengelola pengaduan dan diletakkan di ruang layanan<br>c. Meminta unit kerja mempublikasikan tentang pengelolaan pengaduan, yang terdiri dari media pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, alur pengaduan, dan jangka waktu penyelesaian pengaduan<br>d. pejabat pengelola pengaduan pada tiap unit kerja agar dapat standby di ruang layanan<br>e. penanganan pengaduan yang responsive pada berbagai kanal / media pengaduan termasuk LAPOR-SP4N<br>f. Monev dan binwas secara berkala dan berjenjang<br>g. Membuat system pemberian kompensasi untuk pengguna layanan yang melakukan pengaduan | Jk. Pendek: Semester 1 2021 (a, b, c, d, e, f)<br><br>Jk. Menengah: Semester 2 2021 (d)<br><br>Jk. Panjang: Tahun 2022 (g) | Biro Organisasi dan PD/Biro/UPT terkait |

# BAB III

# PENUTUP

## 3.1. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik 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 atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat maupun di lingkungan Pemerintah Kabupaten / Kota se Kalimantan Barat. Hasil dari SKM berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori nilai sebagai berikut :

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

Adapun beberapa kesimpulan dari hasil rekapitulasi Laporan SKM Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar Tahun 2020 adalah 84,18 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,71 poin dari tahun sebelumnya (2019) yaitu 83,47.
2) Untuk Tahun 2020, sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) Perangkat Daerah (100 %), 9 (sembilan) Biro (100 %), dan 31 (tiga puluh satu) UPT (57,41 %) di lingkungan Pemprov Kalbar yang melaksanakan SKM.

3) Dari 102 (serratus sepuluh) UPP Pemprov Kalbar yang menyampaikan laporan SKM Tahun 2020, sebanyak 14 (empat belas) UPP atau 16,09 % meraih IKM dengan kategori A (Sangat Baik), yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan (92,93), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (92,80), Dinas Komunikasi dan Informatika (91,13), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (90,82), Biro Pengadaan Barang dan Jasa (90,13), Dinas Pangan Peternakan dan Kesehatan Hewan (89,44), Dinas Sosial (88,88), Dinas Perkebunan (88,86), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (88,58), Biro Administrasi Pembangunan (88,52), Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (88,47), Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (88,43), Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (88,32), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (88,31).
4) Mayoritas UPP Pemprov Kalbar yaitu sebanyak 71 (tujuh puluh satu) atau 81,61 % mendapatkan IKM pada kategori Baik (B) dengan rentang nilai 76,61 – 88,30. Namun masih terdapat 2 (tiga) UPP atau 2,30 % yang mendapatkan kategori Kurang Baik (C) dan tidak ada UPP atau 0 % yang mendapatkan kategori Tidak Baik (D).
5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemprov Kalbar dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami trend peningkatan. Pada tahun 2015, nilai IKM Pemprov Kalbar berada pada posisi 74,32 dan meningkat 2,17 poin menjadi 76,49 pada tahun 2016. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 6 poin dari tahun 2016, menjadi 82,49. Pada tahun 2018, nilai IKM Pemprov Kalbar adalah 83,22 dan terjadi peningkatan sebesar 0,73 poin dari tahun 2017. Nilai IKM Pemprov Kalbar pada tahun 2019 adalah 83,47 dan pada tahun 2020 terjadi peningkatan 0,71 poin sehingga nilai IKM Pemprov Kalbar Tahun 2020 adalah 84,18.
6) Dari hasil nilai IKM per unsur layanan, seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Baik (B) bahkan terdapat unsur pelayanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik (A). Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, Penanganan Pengaduan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan tertinggi dari masyarakat/responden dengan nilai 3,54 dan berada pada kategori Sangat Baik (A). Adapun untuk unsur pelayanan terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,24 yang berada dalam kategori Baik (B).
7) Beragamnya data profil masyarakat / responden dengan jumlah total 4.901 (empat ribu sembilan ratus satu) orang yang mengisi kuesioner SKM untuk mewakili para penerima layanan. Hal ini dilihat dari jumlah total responden yang cukup banyak banyak, juga terlihat dari beragamnya latar belakang responden, baik itu dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, maupun pekerjaan.

8) IKM rata-rata Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2020 adalah 83,46 dengan kategori Baik
9) Dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, seluruhnya (100 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2020.
10) Nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 0,60 poin dibandingkan tahun 2019 dari 82,86 (2019) menjadi 83,46 (2020). Hal ini disebabkan oleh meningkatnta nilai IKM pada beberapa Kabupaten msekipun terdapat pula Kabupaten/Kota yeng mengalami penurunan nilai IKM pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2020. Meskipun demikian, dalam 5 (lima) tahun terkahir, 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 207, kemudian meningkat 3,49 poin menjadi 83,57 pada tahun 2018, dan terjadi sedikit penurunan sebesar 0,71 poin sehingga nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2019 menjadi 82,86. Pada tahun 2020, terjadi peningkatan 0,60 pon sehingga nilai rata-rata IKM Kabupaten/Kota se-Kalbar pada tahun 2020 menjadi 83,46.
11) Nilai IKM tertinggi untuk Kabupaten/Kota se-Kalbar Tahun 2019 berada pada Kota Pontianak dengan nilai IKM 88,53 dengan kategori Sanagt Baik (A). Kota Pontianak juga menjadi Kabupaten/Kota se-Kalbar yang memiliki UPP terbanyak dalam hal pelaksanaan dan pelaporan SKM yaitu sebanyak 98 (Sembilan puluh Delapan) UPP yang terdiri dari Perangkat Daerah, UPT, Kecamatan, dan Puskesmas.
12) Nilai IKM Provinsi Kalbar Tahun 2020 yang merupakan nilai rata-rata IKM Pemprov Kalbar (84,18) dan nilai IKM Kabupaten/Kota (83,46) adalah 83,82. Nilai ini mengalami peningkatan 0,65 poin dari tahun 2019, yang disebabkan oleh meningkatnya nilai rata-rata IKM Pemprov dan Kabupaten/Kota se-Kalbar. Dalam 5 (lima) tahun terkahir, nilai IKM Provinsi mengalami peningkatan dari semula 74,93 pada tahun 2015 hingga pada tahun 2020 meningkat menjadi 83,82.

## 3.2. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 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 petuga 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 penyerdehaan alur SOP;
    o) tidak berbelit-belit dalam pelayanan;
    p) mempermudah prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
    q) memaksimalkan penggunaan sarana prasaranan yang ada;

r) mengadakan sarana prasaranan 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, toiet khusus, parkir khusus, dll;

v) pembangunan mal pelayanan publik;

4) Melakukan bimbingan, monitoring, evaluasi, pembinaan dan pengawasan kepada seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT di Lingkungan Pemprov Kalbar maupun kepada seluruh Bagian Organisasi beserta beberapa Perangkat Daerah Kabupaten/Kota se-Kalbar terkait pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM pada triwulan ke-2 s.d. triwulan ke-4 setiap tahunnya untuk meningkatkan jumlah UPP yang menyampaikan laporan SKM maupun meningkatkan kualitas dari laporan SKM tersebut.. Hal ini juga untuk melihat bagaimana tindak lanjut yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/Biro/UPT terhadap hasil SKM setiap tahunnya.

5) Melaksanakan Bimbingan Teknis Pelaksanaan SKM dan Penyusunan Laporan SKM pada triwulan ke-3 setiap tahunnya untuk meningkatkan jumlah UPP yang menyampaikan laporan SKM maupun meningkatkan kualitas dari laporan SKM tersebut.

6) Meminta Kabupaten/Kota se-Kalbar agar seluruh UPP nya dapat melaksanakan dan menyampaikan laporan SKM.

7) Menyurati seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT di Lingkungan Pemprov Kalbar maupun kepada seluruh Kabupaten/Kota se-Kalbar terkait pelaksanaan SKM dan penyampaian laporan SKM.

8) Untuk penyusunan Laporan SKM Provinsi Kalbar kedepannya dapat diubah waktu pelaksanaannya menjadi dilaksanakan mulai triwulan ke-3 dan diharapkan dapat diselesaikan pada triwulan ke-4 tahun berjalan yang sama antara tahun pelaksanaan SKM dengan tahun penyusunan laporannya.

AKCAYA

KABUPATEN BENGKAYANG

KAPUAS HULU

2007
KAYONG UTARA

KABUPATEN KETAPANG

KABUPATEN
2007
KUBU RAYA

KABUPATEN
LANDAK

KABUPATEN MEMPAWAH
MAJU DENGAN ILMU

SAMBAS

KABUPATEN SANGGAU

KABUPATEN SEKADAU
2003

KABUPATEN SINTANG

1771
KOTA PONTIANAK

2001
KOTA SINGKAWANG

ASN KALBAR

PROMA

PROFESIONAL • RESPONSIF • INTEGRITAS • MELAYANI • AKUNTABEL

# BIRO ORGANISASI
# SEKRETARIAT DAERAH
# PROVINSI KALIMANTAN BARAT


Kantor Gubernur Kalimantan Barat
Gedung B (Gedung BKD) Lantai 2
Jalan Ahmad Yani, Pontianak, Kalbar 78124
Telp. (0561) 736541 ext. 236  Faks. (0561) 730062
Whatsapp : +62 895 1851 0075
website : www.kalbarprov.go.id
biroorganisasi.kalbarprov.go.id
organisasi.kalbarprov.go.id
e-mail : organisasi@kalbarprov.go.id
tatalaksana.org@gmail.com
instagram : @organisasi_kalbar
facebook : BiroOrganisasi Kalbar
youtube : Biro Organisasi Kalbar