

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



PENYELENGGARAAN PELATIHAN/DIKLAT APARATUR

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

TAHUN 2021

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuas masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayan publik. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terdapat sembilan unsur yang menjadi penilaian untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Sembilan unsur tersebut adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat mengambil sampel peserta Pelatihan Dasar Angkatan XXIX dan Angkatan XXX Tahun 2021 yang berjumlah 80 orang. Dari hasil survei tersebut, nilai IKM yang didapat adalah **88,71** dengan predikat **SANGAT BAIK**.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Proses Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Maret sampai dengan Oktober 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dalam penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Pontianak, Oktober 2021

Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Kalimantan Barat



MARJANI, S.E., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660302 198703 1 012

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	1
D. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur	2
E. Metode.....	3
F. Tim SKM.....	4
G. Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II ANALISIS & HASIL SKM	
A. Profil / Data Responden.....	5
B. Data Kuesioner	5
C. Hasil Perhitungan SKM.....	5
D. Saran Perbaikan dari Responden.....	6
E. Hasil Analisis.....	6
F. Tindak Lanjut	6
G. Perbandingan Hasil Survei	7
BAB III PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	8
B. Saran / Rekomendasi	8
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai di BPSDM Prov. Kalbar Bulan Oktober 2021	2
Tabel 1.2 Tim Pengelola SKM BPSDM Prov. Kalbar Tahun 2021	4
Tabel 1.3 Jadwal Laporan Penyusunan SKM BPSDM Prov. Kalbar Tahun 2021.....	4
Tabel 2.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner SKM BPSDM Prov. Kalbar Tahun 2021	5
Tabel 2.2 Perbandingan Hasil SKM BPSDM Prov. Kalbar Tahun 2020 dan 2021	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut serta implementasi Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat melakukan pengukuran SKM untuk penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur.

B. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum pelaksanaan SKM adalah:

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

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penyelenggaraan pelatihan/diklat

aparatur sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

D. Profil Organisasi & Sumber Daya Aparatur

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat atau disingkat BPSDM Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalbar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dan melaksanakan fungsi penunjangurusan pemerintahan di bidang pendidikan dan pelatihan. Tugas dan fungsi BPSDM Provinsi Kalbar kemudian dijabarkan dan ditetapkan melalui Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 124 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.

BPSDM Provinsi Kalbar memiliki 101 orang pegawai yang terdiri dari 81 orang PNS dan 20 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT), dengan rincian PNS sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Kalimantan Barat Bulan Oktober 2021

No	Kualifikasi Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Doktor (S3)	1	2	3
2	Magister (S2)	17	8	25
3	Sarjana (S1)/ Diploma IV (DIV)	9	15	24
4	Diploma III (DIII)	2	4	6
5	SLTA	17	5	22
6	SLTP	0	0	0
7	SD	1	0	1
Jumlah Keseluruhan		47	34	81

E. Metode

BPSDM Provinsi Kalimantan Barat merupakan perangkat daerah penyelenggara pengembangan kompetensi aparatur berupa pelatihan klasikal dalam bentuk:

1. Pelatihan manajerial;
2. Pelatihan fungsional;
3. Pelatihan teknis;
4. Pelatihan dasar CPNS; dan
5. Pelatihan klasikal lainnya.

Kegiatan pengukuran SKM di BPSDM Provinsi Kalimantan Barat sudah menggunakan instrumen yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun pengukuran SKM memanfaatkan instrumen evaluasi penyelenggaraan pelatihan yang diselenggarakan oleh BPSDM Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2021..

Pada tahun 2021 BPSDM Provinsi Kalimantan Barat menyelenggarakan berbagai pengembangan kompetensi dalam bentuk pelatihan klasikal. Bentuk pelatihan klasikal yang dijadikan sampel untuk SKM adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 80 orang atau 2 angkatan (1 angkatan berjumlah ≥ 40 orang). Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan sebanyak 12 angkatan selama tahun 2021, karakteristik peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil adalah Calon Pegawai Negeri Sipil tahun 2020 dengan tingkat pendidikan mulai dari Diploma III sampai Strata 1.

F. Tim SKM

Tabel 1.2
Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pengembangn Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2021

No	Nama	Jabatan Dalam TIM	Jabatan Dalam Instansi
1	Marjani, S.E., M.Si	Penanggung Jawab	Kepala BPSDM
2	Juliansyah, S.IP., M.Si	Ketua	Sekretaris BPSDM
3	Socha Summarjaya, S.IP	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
4	Yenni Permatasari, S.STP., M.Si	Anggota	Kepala Bidang PKMF
5	Ita Asih Indrawati, S.Sos., M.Si	Anggota	Kepala Bidang SKPK
6	Aji Rio Sutrisno, S.Kom., MT	Anggota	Kepala Sub Bidang PSBK
7	Riko Juliadi, S.STP	Anggota	Kepala Sub Bidang PKK

G. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal Penyusunan Laporan SKM BPSDM Provinsi Kalimantan Barat untuk tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2021

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	19 Maret s.d 23 Maret 2021
2	Pengumpulan Data/ Survey IKM	24 Maret s.d 5 Juni 2021
3	Pengolahan Data Indeks	11 Oktober s.d 12 Oktober 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	18 Oktober s.d 29 Oktober 2021

BAB II ANALISIS & HASIL SKM

A. Profil / Data Responden

Responden yang menjadi sampel pengukuran SKM di BPSDM Provinsi Kalimantan Barat merupakan Calon Pegawai Negeri Sipil peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 80 orang dengan kualifikasi pendidikan Diploma III.

B. Data Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), BPSDM Provinsi Kalimantan Barat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan unsur pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017. Unsur-unsur pelayanan tersebut antara lain persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Hasil pengolahan data kuesioner tersebut terlampir.

C. Hasil Perhitungan SKM

Berdasarkan pengolahan data kuesioner, dapat diketahui hasil IKM adalah **88,77**, maka kinerja unit pelayanan berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK.

Berikut rekapitulasi data kuesionernya:

Tabel 2.1
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,400	85,000	B	Baik
2	Prosedur	3,400	85,000	B	Baik
3	Waktu pelayanan	3,538	88,450	A	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	4,000	100,000	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	3,413	85,325	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	4,000	100,000	A	Sangat Baik

7	Perilaku pelaksana	3,425	85,625	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,375	84,375	B	Baik
9	Penanganan pengaduan	3,438	85,950	B	Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		3,554	88,765	A	Sangat Baik

D. Saran Perbaikan dari Responden

Beberapa saran perbaikan dari responden diantaranya:

1. Perbaikan sarana dan prasarana di asrama peserta.
2. Perbaikan variasi menu makanan yang disajikan.
3. Perbaikan ketersediaan layanan internet.

E. Hasil Analisis

Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh BPSDM Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 sudah menggunakan instrumen yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif dan kompetensi pelaksana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai terendah adalah sarana dan prasarana.

F. Tindak Lanjut

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka unsur yang memiliki nilai rendah masih perlu ditingkatkan lagi sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari sembilan unsur tersebut, unsur yang masih harus ditingkatkan lagi adalah unsur Sarana dan Prasarana agar dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Akan tetapi, unsur lainnya tetap perlu diperhatikan agar nilai yang sudah baik tidak menurun. Tindak lanjut ini akan dilakukan berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

G. Perbandingan Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada BPSDM Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 88,31. Sedangkan pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 88,77. Perbandingan hasil survei tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2
Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Tahun 2020 dan 2021

No	Unsur Pelayanan	IKM 2020	Mutu	IKM 2021	Mutu
1	Persyaratan	84,375	B	85,000	B
2	Prosedur	84,063	B	85,000	B
3	Waktu pelayanan	87,813	B	88,450	A
4	Biaya/tarif	100,000	A	100,000	A
5	Produk layanan	83,438	B	85,325	B
6	Kompetensi pelaksana	100,000	A	100,000	A
7	Perilaku pelaksana	84,375	B	85,625	B
8	Sarana dan Prasarana	83,750	B	84,375	B
9	Penanganan pengaduan	87,813	A	85,950	B
Hasil SKM/Nilai IKM		88,403	A	88,765	A

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan SKM, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur di BPSDM Provinsi Kalimantan Barat dipersepsikan Sangat Baik oleh peserta pelatihan/diklat aparatur. Hal ini terlihat dari SKM yang diperoleh berkisar di antara 88,31-100,00, adapun nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 88,775.
2. Semua unsur menunjukkan hasil setidaknya dalam kategori baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,551. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur di BPSDM Provinsi Kalimantan Barat sangat memuaskan.

B. Saran / Rekomendasi

Dari hasil perhitungan SKM, saran dalam penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur di BPSDM Provinsi Kalimantan Barat adalah :

1. Perlu komitmen dari segenap sumber daya aparatur yang ada di BPSDM Provinsi Kalimantan Barat untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur.
2. Terdapat 7 (tujuh) unsur penilaian yang perlu untuk diperhatikan dalam peningkatan pelayanan adalah unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan masih berada dalam kategori baik.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

JENIS LAYANAN : PENYELENGGARAAN PELATIHAN/DIKLAT APARATUR

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	3	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	3	4	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	4	4	3	4	4	3	3
10	3	4	3	4	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	4	3	3	3
13	3	4	3	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	3	4	3	4	3	4	4	3	3
16	3	4	4	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3
20	3	4	3	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	4	4	3	4	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	3	4	3	4	3	4	4	3	3
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4
27	3	3	4	4	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	3	4	3	4	3
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3
31	3	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	3	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	4	4	3	4	3	4	4
37	4	3	4	4	3	4	4	3	3
38	3	4	3	4	3	4	3	3	4
39	3	3	4	4	4	4	4	4	3
40	3	3	3	4	3	4	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	4	3	4	3	3	4
45	4	3	3	4	4	4	3	3	3
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3
47	3	3	4	4	3	4	3	3	3
48	3	3	4	4	3	4	3	3	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	4	3	4	4	4	3	3	4
53	3	3	3	4	3	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3
58	4	3	4	4	3	4	3	3	3
59	3	3	3	4	3	4	3	4	4
60	3	3	3	4	3	4	3	3	3
61	4	3	3	4	3	4	3	4	3
62	3	3	3	4	3	4	3	3	3
63	3	3	3	4	3	4	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	3	4	4	3	3
66	4	3	3	4	4	4	3	4	3
67	3	3	3	4	3	4	3	3	3
68	3	3	3	4	4	4	4	3	3
69	3	3	4	4	4	4	4	4	3
70	3	4	4	4	3	4	3	3	4

71	3	3	4	4	4	4	4	3	3
72	3	3	3	4	3	4	4	4	4
73	3	4	3	4	4	4	4	3	3
74	4	3	4	4	4	4	4	3	3
75	3	3	4	4	3	4	3	4	4
76	4	3	4	4	3	4	3	3	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4
79	3	4	4	4	3	4	4	4	3
80	4	3	3	4	4	4	4	4	3
SNilai /Unsur	272	272	283	320	273	320	274	270	275
NRR / Unsur	3,400	3,400	3,538	4,000	3,413	4,000	3,425	3,375	3,438
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,377	0,393	0,444	0,379	0,444	0,380	0,375	0,382
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,551	88,765

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,400
U2	Prosedur Pelayanan	3,400
U3	Kecepatan Pelayanan	3,538
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,413
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,425
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,375
U9	Penanganan Pengaduan	3,438

IKM UNIT PELAYANAN : 88,77

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	60,00	60,00	46,25	0,00	58,75	0,00	57,50	62,50	56,25
Sangat Baik	40,00	40,00	53,75	100,00	41,25	100,00	42,50	37,50	43,75
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	80	80	80	80	80	80	80	80	80
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	48	48	37	0	47	0	46	50	45
Sangat Baik	32	32	43	80	33	80	34	30	35
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	80	80	80	80	80	80	80	80	80

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U6	Kompetensi Petugas	4,00
U3	Kecepatan Pelayanan	3,53
U9	Penanganan Pengaduan	3,43
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,42
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,41
U1	Prosedur Pelayanan	3,40
U2	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,40
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,37



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021**

Periode Survei : Maret 2021 s.d. Oktober 2021

HASIL SKM / NILAI IKM :

88,77

MUTU PELAYANAN :

A

**KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN :
PENYELENGGARAAN PELATIHAN/DIKLAT APARATUR
RESPONDEN**

JUMLAH : 80 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 37 ORANG ; P = 43 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th :-	SD / MI :-	PNS : 80 orang
21 – 30 th : 57 orang	SMP / MTs :-	TNI / POLRI :-
31 – 40 th : 23 orang	SMA/K/ MA :-	BUMN / BUMD :-
41 – 50 th :-	D-1/D-2/D-3 : 80 orang	Peg. Swasta :-
51 – 60 th :-	D-4 / S-1 :	Wirausaha :-
≥ 61 th :-	S-2 / Profesi :	Tani/RT/pelajar/mhs :-
	S-3 :	Lainnya/peg. Inst. P :-

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