



**bpsdm**  
PROVINSI  
Kalbar



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I



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

JALAN GUSTI JOHAN IDRUS NO. 12, PONTIANAK

## 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, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Survei Kepuasan Masyarakat Periode I pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat mengambil sampel peserta Pelatihan Manajemen Stress Tahun 2022 dengan jumlah responden 40 orang. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 82,14 dengan predikat 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 2022 dan akan dibagi menjadi 4 (empat) laporan per triwulan. 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, Maret 2022

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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Maksud Tujuan .....	1
D. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur .....	2
E. Metode .....	3
F. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
G. Jadwal Pelaksanaan .....	4
<b>BAB II ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Profil/Data Responden .....	5
B. Data Kuesioner .....	5
C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
D. Saran Perbaikan dari Responden .....	6
E. Hasil Analisis .....	6
F. Tindak Lanjut .....	7
G. Perbandingan Hasil Survei .....	7
<b>BAB III PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	9
B. Saran/Rekomendasi.....	9
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat	2
Tabel 1.2	Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.....	3
Tabel 1.3	Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Periode Triwulan I.....	3
Tabel 2.1	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Periode Triwulan I.....	5
Tabel 2.2	Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Periode Triwulan I.....	6
Tabel 2.3	Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 dan Periode Triwulan I Tahun 2022.....	8

# **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 Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur.

### **B. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan 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 merupakan salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalbar Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah 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 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat kemudian dijabarkan dan ditetapkan melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 137 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalbar memiliki 104 orang pegawai yang terdiri dari 85 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 19 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT), dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan**  
**di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia**  
**Provinsi Kalimantan Barat Bulan Maret 2022**

No	Kualifikasi Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
<i>Pegawai Negeri Sipil (PNS)</i>				
1	Doktor (S3)	1	2	3
2	Magister (S2)	17	9	26
3	Sarjana (S1) / Diploma IV (DIV)	11	18	29
4	Diploma III (DIII)	3	2	5
5	SLTA/SMA	18	4	22
<i>Pegawai Tidak Tetap (PTT)</i>				
1	Magister (S2)	-	1	1
2	Sarjana (S1) / Diploma IV (DIV)	2	4	6
3	Diploma III (DIII)	-	1	1
4	SLTA/SMA	10	-	10
5	SD	-	1	1
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>62</b>	<b>42</b>	<b>104</b>

## E. Metode

Saat ini Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat merupakan perangkat daerah penyelenggara pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara di lingkungan Provinsi Kalimantan Barat dengan metode *blended learning* yaitu belajar secara klasikal (tatap muka) dan non klasikal. Pelatihan yang diselenggarakan antara lain adalah Pelatihan Kepimpinan Administrator, Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Pelatihan Fungsional, dan Pelatihan Teknis.

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Survei Kepuasan Masyarakat memanfaatkan instrumen evaluasi penyelenggaraan pelatihan yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2022.

Pada Triwulan I di tahun 2022 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat menyelenggarakan berbagai pengembangan kompetensi dalam bentuk pelatihan *blended learning*. Salah satu pelatihannya adalah Pelatihan Manajemen Stress Tahun 2022 yang mana akan dijadikan sampel untuk Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I. Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 21 – 24 Maret 2022 dengan jumlah peserta 40 orang yang berasal dari berbagai perangkat daerah di Provinsi Kalimantan Barat.

## F. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 terdiri dari Pejabat Struktural yang tergambar seperti tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat**  
**Tahun 2022**

No	Nama	Jabatan Dalam TIM	Jabatan Dalam Instansi
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Marjani, S.E., M.Si	Penanggung Jawab	Kepala Badan
2	Juliansyah, S.IP., M.Si	Ketua	Sekretaris Badan
3	Socha Summarjaya, S.IP	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur

(1)	(2)	(3)	(4)
4	Ita Asih Indrawati, S.Sos., M.Si	Anggota	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis
5	Risfatriati, S.Sos	Anggota	Kepala Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan
6	Yenni Permatasari, S.STP., M.Si	Anggota	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Fungsional

### G. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat untuk Periode Triwulan I Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat**  
**Periode Triwulan I Tahun 2022**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 s.d 04 Maret 2022
2	Pengumpulan Data/ Survey IKM	23 s.d 24 Maret 2022
3	Pengolahan Data Indeks	25 s.d 29 Maret 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	30 s.d 31 Maret 2022

## BAB II ANALISIS & HASIL SKM

### A. Profil / Data Responden

Responden yang menjadi sampel pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Periode Triwulan I merupakan Pegawai Negeri Sipil peserta Pelatihan Manajemen Stress Tahun 2022 yang berjumlah 40 orang dengan kualifikasi pendidikan SMA hingga Strata 3.

### B. Data Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Hasil pengolahan data kuesioner tersebut terlampir. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat menyediakan kuesioner secara daring pada website serta menyebarkan tautan *google form* kepada peserta pada setiap akhir kegiatan.

### C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pengolahan data kuesioner, dapat diketahui hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **82,14**, maka kinerja unit pelayanan berada dalam mutu pelayanan B dengan predikat BAIK. Berikut rekapitulasi data kuesionernya:

**Tabel 2.1**  
**Hasil Rekapitulasi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat**  
**Periode Triwulan I Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Persyaratan	3,075	76,875	B	Baik
2	Prosedur	3,200	80,000	B	Baik
3	Waktu pelayanan	3,050	76,250	C	Kurang Baik
4	<b>Biaya/tarif</b>	<b>3,700</b>	<b>92,500</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk layanan	3,250	81,250	B	Baik

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6	Kompetensi pelaksana	3,400	85,000	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,350	83,750	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,975	99,375	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan	3,600	90,000	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		3,285	82,140	B	Baik

#### D. Saran Perbaikan dari Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, maka dapat diperoleh pula saran perbaikan yang telah diberikan oleh responden. Saran perbaikan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk petugas pos jaga atau satpam.
2. Meningkatkan pelayanan panitia penyelenggara terhadap ketersediaan sarana dan prasarana.
3. Meningkatkan metode pembelajaran dengan menyediakan Widyaiswara yang lebih atraktif.
4. Memperhatikan waktu pelaksanaan pelatihan agar kegiatan tidak selesai di waktu petang.

#### E. Hasil Analisis

Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 sudah menggunakan instrumen yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik secara sepenuhnya. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode Triwulan I dengan sampel data Pelatihan Manajemen Stress Tahun 2022 menghasilkan jumlah responden sebanyak 40 orang dari 40 orang peserta yang mengikuti pelatihan tersebut.

Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai terendah adalah waktu pelayanan. Adapun urutan nilai per unsur pelayanan dari tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah**  
**Pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia**  
**Provinsi Kalimantan Barat Periode Triwulan I Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Sarana dan Prasarana	3,975	99,375	A	Sangat Baik
2	Biaya/tarif	3,700	92,500	A	Sangat Baik
3	Penanganan pengaduan	3,600	90,000	A	Sangat Baik
4	Kompetensi pelaksana	3,400	85,000	B	Baik
5	Perilaku pelaksana	3,350	83,750	B	Baik
6	Produk layanan	3,250	81,250	B	Baik
7	Prosedur	3,200	80,000	B	Baik
8	Persyaratan	3,075	76,875	B	Baik
9	Waktu pelayanan	3,050	76,250	C	Kurang Baik

#### 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 Waktu Pelayanan dimana ketepatan pelaksanaan antara jadwal kegiatan dan realisasinya harus lebih akurat. 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 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Triwulan I Tahun 2022 mengalami penurunan dari tahun 2021. Pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 88,765 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan I Tahun 2022 adalah 82,140. Perbandingan hasil survei tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.3**  
**Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat**  
**Tahun 2021 dan Triwulan I Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	2021	Mutu	Triwulan I	Mutu
1	Persyaratan	85,000	B	76,875	B
2	Prosedur	85,000	B	80,000	B
3	Waktu pelayanan	88,450	A	76,250	C
4	Biaya/tarif	100,000	A	92,300	A
5	Produk layanan	85,325	B	81,400	B
6	Kompetensi pelaksana	100,000	A	85,000	B
7	Perilaku pelaksana	85,625	B	83,750	B
8	Sarana dan Prasarana	84,375	B	99,375	A
9	Penanganan pengaduan	85,950	B	90,000	A
<b>Hasil SKM/Nilai IKM</b>		<b>88,765</b>	<b>A</b>	<b>82,140</b>	<b>B</b>

## **BAB III PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat dipersepsikan Baik oleh peserta pelatihan/diklat aparatur. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30, adapun nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 82,140.
2. Sebagian besar unsur menunjukkan hasil dalam kategori baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,286. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur di Badan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat masih perlu ditingkatkan lagi agar mendapatkan nilai dengan predikat sangat baik.

### **B. Saran / Rekomendasi**

Dari hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, saran dalam penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat adalah :

1. Perlu komitmen dari segenap sumber daya manusia yang ada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam penyelenggaraan pelatihan/diklat aparatur sipil negara di lingkungan Provinsi Kalimantan Barat.
2. Perlu adanya tindak lanjut akan saran yang diberikan oleh responden.

Lampiran I : Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat Periode Triwulan I Tahun 2022

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Unit Pelayanan : Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Provinsi Kalimantan Barat  
Jenis Layanan : Penyelenggara Pelatihan Manajemen Stress Tahun 2022  
Periode : Triwulan I

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	3	4	3	5	4	4	4	3	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	3	4	3	4	4	4	4	2	4
14	3	3	2	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	4	1	3	4
22	3	3	3	4	3	4	4	3	1
23	3	3	3	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	4	3	3
26	3	4	3	4	4	4	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	3	2	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	2	4	3	3	3	2	4
31	3	3	3	3	3	4	4	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	1
35	3	3	3	4	4	4	3	3	4

36	3	4	3	3	3	4	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	2	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Nilai /Unsur	123,00	128,00	122,00	148,00	130,00	136,00	134,00	119,00	144,00
NRR / Unsur	3,075	3,200	3,050	3,692	3,256	3,400	3,350	2,975	3,600
NRR tertbg/ unsur	0,341	0,355	0,339	0,410	0,361	0,377	0,372	0,330	0,400
								*)	**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,286</b>	<b>82,140</b>

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>82,14</b>
<b>MUTU PELAYANAN :</b>		<b>BAIK</b>



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022**

Periode Survei : Maret 2022

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**82,14**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**BAIK**

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

**JUMLAH : 40 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 22 ORANG ; P = 18 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : -	SD / MI : -	PNS : 40 orang
21 – 30 th : 3 orang	SMP / MTs : -	TNI / POLRI : -
31 – 40 th : 13 orang	SMA/K/ MA : 2 orang	BUMN / BUMD : -
41 – 50 th : 20 orang	D-1 s.d D-4 : 7 orang	Peg. Swasta : -
51 – 60 th : 4 orang	S-1 : 19 orang	Wirausaha : -
≥ 61 th : -	S-2 – S-3 : 12 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : -
		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**