



Kemendikdasmen
BPMP Kalimantan Barat

#PENDIDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA

RAMAH

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2026

Januari - Maret 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPMP Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Januari – Maret 2026.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup BPMP Kalbar merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Layanan pendidikan sangat membutuhkan informasi dari pelayanan secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang bermutu. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari – Maret 2026. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di BPMP Kalbar.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari – Maret 2026. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya BPMP Kalbar, dan masyarakat pengguna layanan di BPMP Kalbar.

Pontianak, April 2026
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Iwan Kusnawan, S.Si., M.Si.
NIP. 197802182001121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Prinsip	5
E. Ruang lingkup	5
F. Unsur SKM	6
G. Manfaat	7
H. Pengertian umum	7
BAB II METODE SURVEI	9
A. Periode survei	9
B. Metode penelitian	9
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	10
A. Pelaksanaan survei	10
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	10
C. Penyusunan laporan	11
BAB IV PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA	12
A. Persiapan survei	12
B. Penetapan jumlah responden	13
C. Pengolahan data	14
D. Pengolahan data survei	15
BAB V HASIL PENGUKURAN	17
A. Hasil analisis survei kepuasan masyarakat	17
B. Rekomendasi tindak lanjut	19
BAB VI PENUTUP	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. BPMP Provinsi Kalimantan Barat sebagai unit pelaksana teknis Kemendikdasmen yang berkedudukan di ibukota Provinsi Kalimantan Barat konsisten melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap tim kerja dan subbagian umum yang ada di BPMP Kalbar.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik BPMP Kalbar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPMP Kalbar.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di BPMP Kalbar.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPMP Kalbar.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BPMP Kalbar.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BPMP Kalbar.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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).

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

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

H. Pengertian Umum

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai BPMP Kalbar yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 3 (tiga) bulan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/ periode 3 (tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s.d. Maret, bulan April s.d. Juni, bulan Juli s.d. September dan bulan Oktober s.d. Desember pada tahun berjalan.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik BPMP Kalbar menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

b. Pelaksanaan survei dilaksanakan mandiri oleh BPMP Kalbar.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

BPMP Kalbar dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- 2) Analisis
Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur.
- 3) Penutup
Terdiri dari kesimpulan dan saran/ rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/ rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

BAB IV
PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dan dilaksanakan secara mandiri melalui kunjungan tamu, kegiatan berupa bimbingan teknis, pendampingan ataupun advokasi.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan..

b. Bagian Kuesioner

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak memuaskan**, diberi nilai persepsi 1;
- 2) **kurang memuaskan**, diberi nilai persepsi 2;
- 3) **memuaskan**, diberi nilai 3;
- 4) **sangat memuaskan**, diberi nilai persepsi 4.

5) Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari BPMP Kalbar. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi dengan responden terpilih sebanyak 30 (tiga puluh).

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BPMP Kalbar mulai tanggal 2 Januari s.d. 30 Maret 2026 dimana pengumpulan data dilakukan melalui penjangkaran survei *offline* dan *online*.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. BPMP Kalbar menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/ Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dikirimkan ke BPMP Kalbar.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel I

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

D. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari kerja yang meliputi persiapan, pelaksanaan pengumpulan data dan analisis data.

BAB V HASIL PENGUKURAN

A. Hasil Analisis SKM

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan BPMP Kalbar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada BPMP Kalbar adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel II
Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,933333
2.	Prosedur	3,9
3.	Waktu Pelayanan	3,933333
4.	Biaya/Tarif	3,933333
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,9
6.	Kompetensi pelaksana	3,766667
7.	Perilaku pelaksana	3,8
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,966667
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara :
 $(3,933333 \times 0,11) + (3,9 \times 0,11) + (3,933333 \times 0,11) + (3,933333 \times 0,11) + (3,9 \times 0,11) + (3,766667 \times 0,11) + (3,8 \times 0,11) + (3,966667 \times 0,11) + (3,9 \times 0,11) =$
 Nilai Indeks (X) adalah **3,89**

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3.89 \times 25$
 $= \mathbf{97,31}$

b) Mutu pelayanan = **A**

c) Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel III

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1.	Persyaratan	3,933333	0,437037
2.	Prosedur	3,9	0,433333
3.	Waktu Pelayanan	3,933333	0,437037
4.	Biaya/Tarif	3,933333	0,437037
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,9	0,433333
6.	Kompetensi pelaksana	3,766667	0,418519
7.	Perilaku pelaksana	3,8	0,422222
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,966667	0,440741
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9	0,433333
Nilai Indeks			3,892593
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			97,31481

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5324 – 4,000 atau **Sangat Baik**.

Namun begitu beberapa unsur pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan, yaitu:

1. **Kompetensi petugas pelayanan**, dengan indeks = 3,77
2. **Perilaku petugas pelayanan**, dengan indeks = 3,80

B. Rekomendasi Tindak Lanjut.

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode triwulan I (Januari – Maret 2026) di lingkup BPMP Kalbar, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi di antaranya:

1. Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah perlunya penguatan kompetensi petugas layanan termasuk tim keamanan melalui pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya menitikberatkan pada penguasaan teknis pelayanan, tetapi juga pada kemampuan komunikasi efektif, pemecahan masalah yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Perilaku petugas layanan

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah peningkatan perilaku petugas layanan dengan menanamkan nilai-nilai profesionalisme, tata cara berkomunikasi baik verbal maupun digital, integritas, keramahan, dan empati dalam setiap interaksi pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan BPMP Kalbar dipersepsikan **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/ pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **97,31**
2. Unsur kualitas sarana dan prasarana layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah menunjukkan hasil yang paling baik dengan nilai interval **3,9**. Sedangkan unsur **kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan** nilainya terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,77**

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/ upaya untuk meningkatkan unsur **kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan**
2. Perlu dilakukan penguatan khusus kepada petugas layanan mengenai budaya pelayanan prima dan internalisasi terhadap kinerja pegawai secara berkala agar **kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan** dapat meningkat sesegera mungkin.

LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

No.	Nama	Instansi	email	WA
1	Falasifa Hakiki	BEM PT MAI	iniapippah@gmail.com	085752444050
2	Mariana.S.Pd	SDN 26 Kedang	dapodiksdn26kedang@gmail.com	085332347990
3	Alexsander	SMAN 1 Dedai	biakbungsu6@gmail.com	085386510763
4	Yuman Bastian Nugraha	Horison Ultima	yuman.bastian@yahoo.com	089650355855
5	Arfian Noviandri	LKP Berdayakan Anak Bangsa	bansafoundation@gmail.com	081346567643
6	Nindiya Norianda	SMP Yakhalusti Pontianak		08984718361
7	Edi, S. Pd.	Kelompok Kerja Kepala Sekolah (KKKS) Kec. Sungai Kakap	edi081345118340@gmail.com	081345118340
8	Yasmuhariyah	SDN 41 Sungai Ambawang	yasmuhariyah52@gmail.com	081257621749
9	Zainal Arifin	KPKNL Pontianak	mustzae86@gmail.com	085692012722
10	Yudhi	Panca Karya	yudhiaja36@gmail.com	081617510499
11	Riska Tania,SE,M.AB	Disdikporapar Kabupaten Mempawah	riskatania09@gmail.com	08125720969
12	Edi Gunawan	kantor jasa perdagangan		085752255496
13	Samsul Arifin	SMA Islam Al-Azhar Wajo	samsularifin97ptk@gmail.com	081255564667
14	Muammar	PT. Fiber Networks Indonesia	MUAMMAR@FIBER.NET.ID	089667711175
15	Ira Herlina	Pengurus IGTKI-PGRI Prov. Kalbar	iraherlina85@gmail.com	085954571452
16	RESKAWATI, S.AP	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas	reskawati.sap@gmail.com	089512339531
17	Edi sumarno	Dinas pendidikan dan kebudayaan	fransiskusedisumarno@gmail.com	082155586494
18	Fajar	Disdukcapil	Fajar_rohyani@yahoo.com	085245411023
19	Fran dawal	Dinas pendidikan dan kebudayaan kab.sekadau	Klewangvx@gmail.com	081345078445
20	Guide Armando	BAPPERIDA KAB SEKADAU	armandoforland@gmail.com	081319182200
21	Hamdani	Dinas Pendidikan Kota Pontianak	danyabdu190@gmail.com	087819103023
22	Henri Simamora	Disdukcapil Kab. Melawi	experiahms@gmail.com	08125692001
23	Illa Radhiah	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov Kalbar	illaradhiah@yahoo.com	085251073010
24	IMAN NUROCHMAN	Dinas Pendidikan	nurochmaniman72@gmail.com	0821 5524 1588
25	Jeki Armaniden	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Melawi	zeakyarman4@gmail.com	082251342353
26	Kiki Uswari, S. STP, M. A. P	Pemerintah Kabupaten Sambas	Kikiuswari89@gmail.com	085245332882
27	Lidiana Koni	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang	conny.bky2018@gmail.com	082153978610
28	M. Masshaumi, S.Pd	Disdikbud Kab. Sintang	mamasmhd83@gmail.com	081258085117
29	Julius ari sanjaya, S.STP	Dinas PMD kab sekadau	arijulius93@gmail.com	082253101545
30	Jandi Gymnastiar	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ketapang	jandigymnastiar554@gmail.com	089689235583

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No. Responden	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Jumlah	118	117	118	118	117	113	114	119	117	
NRR per RL	3,933333333	3,9	3,933333333	3,933333333	3,9	3,766666667	3,8	3,966666667	3,9	
NRR Tertimbang	0,437037037	0,433333333	0,437037037	0,437037037	0,433333333	0,418518519	0,422222222	0,440740741	0,433333333	3,892592593
	IKM									97,31481481

