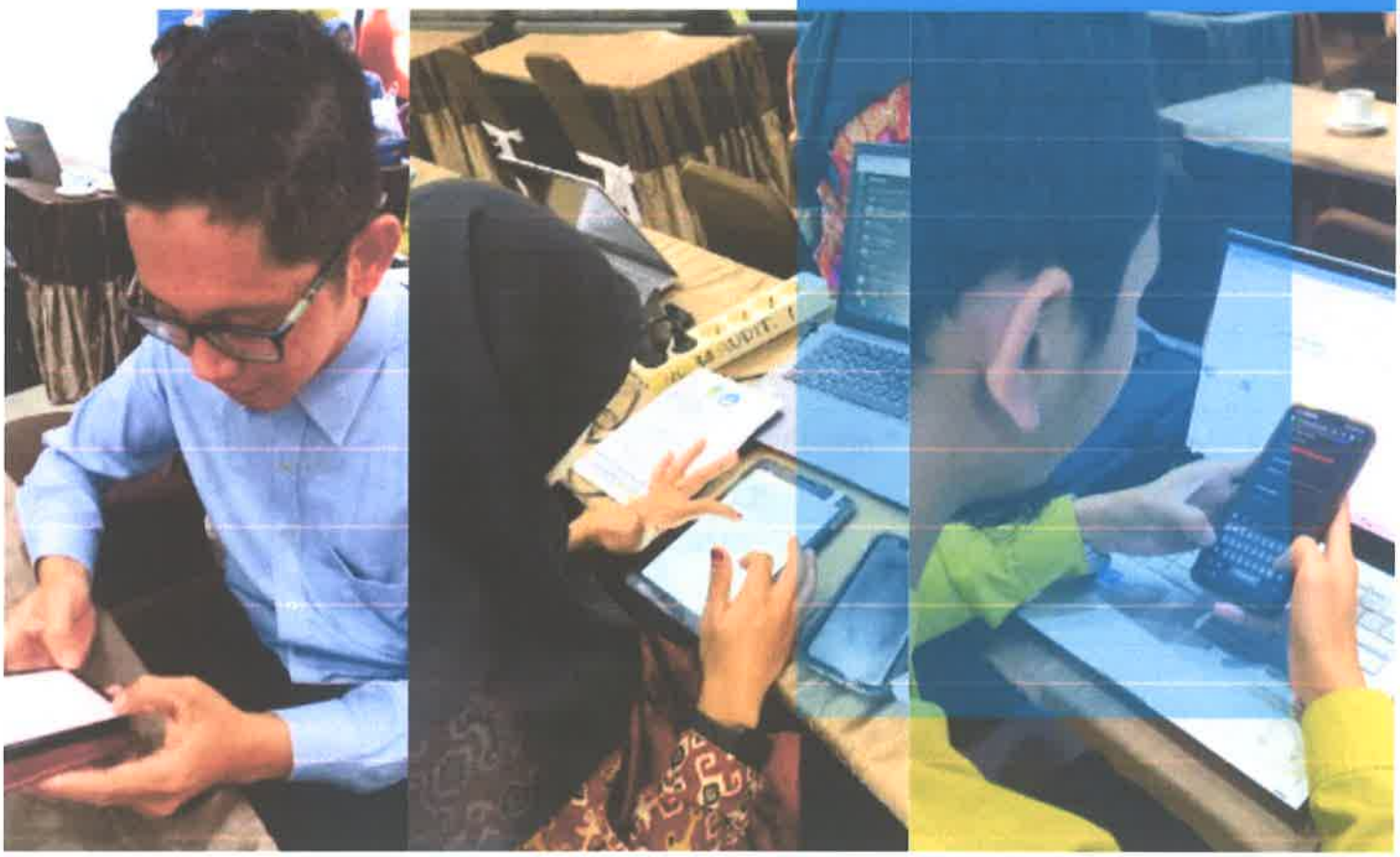
Kemendikdasmen
BPMP Kalimantan Barat

#PENDIDIKAN BERMUTU UNTUK SEMUA RAMAH



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2026

Juli - September 2026

MAJU BERSATU PENDIDIKAN BERMUTU

BerAKHLAK

#bangga melayani bangsa

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Alloh SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Barat dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban sekaligus komitmen institusi dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebagai instrumen untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPMP Provinsi Kalimantan Barat. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan, sekaligus mengidentifikasi unsur-unsur yang masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya menjadi tolok ukur kinerja pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan langkah strategis peningkatan kualitas pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPMP Provinsi Kalimantan Barat dalam memperkuat budaya pelayanan prima, meningkatkan kompetensi pelaksana, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, serta memastikan layanan yang mudah diakses, responsif, inklusif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tindak lanjut atas hasil survei akan menjadi bagian penting dalam mendorong perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan.

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei, serta kepada semua pihak yang telah mendukung penyusunan laporan ini. Kami menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan komitmen, kolaborasi, dan evaluasi secara konsisten.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai landasan perbaikan pelayanan dan mendukung terwujudnya BPMP Provinsi Kalimantan Barat yang semakin profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pontianak, Oktober 2026
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Iwan Kurniawan, 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 Kepuasaan 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 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 mengggunakan 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 melalai 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 terstuktur (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 memuaskan) 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 memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat memuaskan) 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 38 (tiga puluh delapan).

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BPMP Kalbar mulai tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2026 dimana pengumpulan data dilakukan melalui penjaringan 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 Prasaran 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:

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

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

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

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:

SKM Unit pelayanan x 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 tebal berikut:

Tabel II

Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,92
2.	Prosedur	3,86
3.	Waktu Pelayanan	3,94
4.	Biaya/Tarif	3,92
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,94
6.	Kompetensi pelaksana	3,78
7.	Perilaku pelaksana	3,76
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,94
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara :

(3,92 x 0,11) + (3,86 x 0,11) + (3,94 x 0,11) + (3,92 x 0,11) + (3,94 x 0,11) + (3,78 x 0,11) + (3,76 x 0,11) + (3,94 x 0,11)+ (3,92 x 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 x 25
= **97,25**

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	3,92	0,435
2.	Prosedur	3,86	0,429
3.	Waktu Pelayanan	3,94	0,438
4.	Biaya/Tarif	3,92	0,435
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,94	0,438
6.	Kompetensi pelaksana	3,78	0,421
7.	Perilaku pelaksana	3,76	0,418
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,94	0,438
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	0,435
Nilai Indeks			**3,89**
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			**97,25**

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. **Perilaku pelaksana pelayanan,** dengan indeks = 3,76
2. **Kompetensi pelaksana pelayanan,** dengan indeks = 3,78

B. Rekomendasi Tindak Lanjut.

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

1. Perilaku pelaksana pelayanan

Tindak lanjut dilakukan melalui internalisasi dalam meningkatkan profesionalisme, kedisiplinan, keramahan, serta kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya ini dilaksanakan melalui pembinaan dan evaluasi berkala, penguatan kompetensi petugas, serta internalisasi budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan.

2. Kompetensi pelaksana pelayanan

Tindak lanjut dilakukan melalui penguatan kompetensi pelaksana pelayanan dengan mendorong partisipasi aktif dalam diskusi, pertukaran pengetahuan, dan berbagi praktik baik terkait pelaksanaan program prioritas PAUD, Pendidikan Dasar, dan PNFI. Penguatan dan internalisasi memberikan penguatan wawasan, pemahaman kebijakan, serta perspektif strategis mengenai implementasi program prioritas pendidikan. Melalui kegiatan tersebut, diharapkan kompetensi, wawasan, dan kapasitas pelaksana pelayanan semakin meningkat sehingga mampu memberikan informasi yang akurat, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat.

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 **97,25**
2. Unsur kualitas sarana dan prasarana layanan dan penangannan pengaduan, saran dan masukan sudah menunjukkan hasil yang paling baik dengan nilai interval **3,94**. Sedangkan unsur **perilaku pelaksana pelayanan** nilainya terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,76**

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya memperkuat kualitas perilaku pelaksana pelayanan melalui pembinaan berkelanjutan, evaluasi berkala, serta internalisasi budaya pelayanan prima yang menekankan profesionalisme, kedisiplinan, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Perlu dilakukan penguatan kompetensi pelaksana pelayanan dilakukan secara berkelanjutan melalui diskusi, pertukaran pengetahuan, dan diseminasi praktik baik terkait program prioritas PAUD, Pendidikan Dasar, dan PNFI, dengan melibatkan pemangku kepentingan strategis.

LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

No.	Nama	Instansi	email	WA
1	Syarif M. Taufiq Al-Qadrie	SYUBBAN RABITHAH ALAWIYYAH PONTIANAK	syubbanptk@gmail.com	87824371720
2	Sutrimo, S.Pd.	Disdik Kab. Sekadau		85346080880
3	Asmadi	SDN 04 Nanga Saray		81521803586
4	Trifonia Oktoryani	SMK Santa Monika	trifoniaokt@gmail.com	81351815899
5	Alfarizi	SMKS PRATIWI SINGKAWANG		81321001126
6	muhammad isromi	organisasi pmii kalbar	muhammadisromi925@gmail.com	81649056445
7	DINDA TRIRACHMAWATI	BANK MUAMALAT INDONESIA	DINDATRIRACHMAWATI17@GMAIL.COM	85793735409
8	AGUSTA BINO SETIANI	POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK	agustabinosetiani@gmail.com	85820828785
9	Teguh Hermawan	SMA Muhammadiyah 1 Pontianak	hermawanteguh46@gmail.com	85248820213
10	Maria Felicia Lawira	Duta SMA Kalbar		0896891649999
11	selvi yuliana	Kantor Kecamatan Pontianak Timur	yulitimurr@gmail.com	82253751303
12	Evin	Komunitas guru PAK		81254746449
13	Grace Marchia Berlian	STIMK Pontianak	marchia.berlian@gmail.com	895326914477
14	Chindi A	Universitas Tanjungpura	chindianggraini0604@gmail.com	82350189343
15	Marina	SDN 08 Pontianak Selatan		8214802589
16	Netty Kartilawati, S. Pd.	TK Islam Haruniyah	tkislamharuniyahptk@gmail.com	82199946658
17	Elisa Silalahi	Sekolah Kristen Immanuel Kubu Raya	elisa.766hi@gmail.com	85845406900
18	Sugeng Triyanto	SDN 03 Batu Pahat		82250640546
19	Asep Fauzi Mutaqin, S.T.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sekadau	dikdas.sekadau@gmail.com	89675388677
20	Yohana, SE	Dinas Pendidikan	dikdas.Sekadau@gmail.com	89675388677
21	Lisman Alexsander, S.IP, M.Sos	Dinas Pendidikan	dikdas.Sekadau@gmail.com	89675388677
22	Kisti Zahra Varagita	Stmik Pontianak	Kzahravaragita@gmail.com	85822421714
23	EUGENIUS EWITO	SMKN 1 NGABANG	eugeniusewito711@guru.smk.belajar.id	85245034124
24	Silviyani Laraningtyas	SDN 11 Kubu		8980527398

25	Budi	SD Swadaya Mukti Prakarsa		85348574026
26	Ediy belantara	Dinas Pendidikan Kabupaten Sekadau	adydikdas92@gmail.com	81357296727
27	Rosalena	Dinas pendidikan dan kebudayaan	rosalenarosa8@gmail.com	81255833358
28	Kristina, S.Pd., M.SI	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan		81257296727
29	Sandri Hardiansah	Dinas Pendidikan dan kebudayaan		85211111795
30	SMA MUHAMMADIYAH 1 PONTIANAK	SMA MUHAMMADIYAH 1 PONTIANAK	s.muhammadiyah1@yahoo.co.id	561711566
31	Melton	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sekadau		85281376806
32	AWALUDIN	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan		85252629437
33	Damianus heryanto	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan		82155951024
34	SULAIMAN	Penerbit Yudhistira	sulaimanseven9@gmail.com	85754899721
35	siti wasilah	tk khairul hikmah	sitiwasilah250@gmail.com	83110423028
36	Eka Susanti	Sd Muhammadiyah 1 pontianak	ekasusanti641@guru.sd.belajar.id	82154438858
37	FTIK UM PONTIANAK	FTIK UM PONTIANAK	ftikummpontianak@gmail.com	8214802600
38	Artowaskito Nugroho	SDS AMPERA Kec. Sungai Ambawang	artowaskito@gmail.com	8990195855

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	3	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	3	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	3	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	4	4	3	4	4	3	4	4	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	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	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
34	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Jumlah	149	147	150	149	150	144	143	150	149	
NRR per RL	3,921	3,868	3,947	3,921	3,947	3,789	3,763	3,947	3,921	35,026
NRR Tertimbang	0,435	0,429	0,438	0,435	0,438	0,421	0,418	0,438	0,435	3,891
								IKM		**97,25**