

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat BPMP Kalbar Triwulan I Januari – Maret 2026. Laporan tindak lanjut ini merupakan pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pelatihan bagi pemangku kepentingan BPMP Kalbar. Melalui hasil survei yang dilaksanakan selama bulan Januari – Maret 2026, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan BPMP Kalbar.

Laporan ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga sebagai instrumen evaluatif yang mendorong perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan BPMP Kalbar. Setiap temuan dan rekomendasi yang dihasilkan menjadi dasar dalam merumuskan langkah strategis, inovasi layanan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Pontianak, April 2026
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
A. PENDAHULUAN	2
B. DASAR HUKUM	2
C. TUJUAN	3
D. RUANG LINGKUP.....	3
E. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
F. TINDAK LANJUT.....	4
G. HASIL TINDAK LANJUT TRIWULAN I TAHUN 2026	5
H. PENUTUP	7
1. KESIMPULAN	7
2. SARAN	7
LAMPIRAN	

A. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

BPMP Provinsi Kalimantan Barat memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu, pelanggan, mitra pendidikan dan masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh para mitra pendidikan di Kalimantan Barat. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan layanan publik yang dilaksanakan oleh BPMP Kalbar.

Pada triwulan I Tahun 2026, BPMP Kalbar telah memberikan pendampingan penjaminan mutu pendidikan kepada pemerintah daerah yang merupakan mitra strategis bidang pendidikan dari eksternal. Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat BPMP Kalbar triwulan I tahun 2026.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum proses pelayanan publik dan pendampingan pemerintah daerah dalam penjaminan mutu pendidikan diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan yang merupakan mitra pendidikan dan masyarakat umum yang diselenggarakan pada triwulan I tahun 2026. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan.

D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin di setiap penyelenggaraan kegiatan/program. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuesioner elektronik kepada peserta kegiatan pada hari terakhir kegiatan dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Materi
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan publik yang telah dilaksanakan pada kegiatan yang telah diselenggarakan pada semester I tahun 2026 yaitu periode bulan Januari s.d. Maret 2026 dengan keseluruhan populasi berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survei tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,933333	0,437037
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,9	0,433333
3	Waktu Penyelesaian	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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,966667	0,440741
9	Sarana dan Prasarana	3,9	0,433333
Nilai Indeks			3,892593

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 30 responden
- b. Nilai IKM : **97,31**
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

F. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan publik pada triwulan I tahun 2026, pada BPMP Kalbar diketahui bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,97. Sedangkan unsur kompetensi petugas pelayanan mendapatkan skor paling rendah yaitu 3,77.

G. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Triwulan I Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Penguatan budaya pelayanan prima kepada petugas keamanan dan internalisasi nilai-nilai Ber-AKHLAK dalam pelayanan tamu.	April - Juni 2026	Pelayanan jasa publik	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan pelatihan peningkatan budaya pelayanan prima kepada seluruh petugas keamanan <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pengenalan POS penerimaan tamu b. Mengenalkan standar pelayanan BPMP Kalbar untuk dipahami dan diimplementasikan di lapangan c. Mengenalkan budaya pelayanan prima dan standarisasi pelayanan satker ZI WBBM 	Terlaksana pada April 2026
2	Penguatan keterampilan kepada pegawai BPMP Kalbar dalam pelayanan digital khususnya dalam pendampingan dan advokasi	April - Juni 2026	Pelayanan digital	Penguatan keterampilan pegawai BPMP dalam memperkuat layanan digital khususnya melalui advokasi dan pendampingan pemerintah daerah dalam penjaminan mutu pendidikan di kabupaten/ kota dan provinsi	Terlaksana pada April 2026

	pemerintah daerah melalui produksi visual grafis laporan dan produksi konten digital program prioritas pendidikan			Kalimantan Barat.	
--	---	--	--	-------------------	--

H. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan publik seperti penerimaan tamu oleh tim keamanan menjadi perhatian penting dan telah dilaksanakan penguatan. Sedangkan perbaikan yang sifatnya mayor dan membutuhkan anggaran terkait sarpras pendukung layanan penerimaan tamu akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
- b. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh tim subbagian umum agar dalam pelaksanaan kegiatan di BPMP Kalbar dapat berjalan dengan baik. Sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan anggaran akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
- c. Dari 2 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa BPMP Kalbar 100% telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi dan masukan.

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan oleh BPMP Kalbar sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Pengoptimalan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan publik secara digital melalui advokasi dan pendampingan pemerintah dalam penjaminan mutu pendidikan.
- c. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM telah konsisten dilakukan secara periodik pada setiap triwulan yaitu 3 (tiga) bulan sekali.

PELAKSANAAN PENGUATAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PETUGAS KEAMANAN BPMP KALBAR

BPMP Kalbar, 10 April 2026



Kegiatan ini menegaskan peran strategis petugas keamanan dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif, serta menjamin rasa aman dan nyaman bagi seluruh tamu dan masyarakat yang dilayani BPMP Kalimantan Barat.

**PENINGKATAN KOMPETENSI SDM BIDANG VISUALISASI LAPORAN
DAN PRODUKSI KONTEN
BPMP Kalbar, 24 April 2026**



Kegiatan ini menguatkan keterampilan pegawai BPMP dalam memperkuat layanan digital khususnya melalui advokasi dan pendampingan pemerintah daerah dalam penjaminan mutu pendidikan di kabupaten/ kota dan provinsi Kalimantan Barat.