



Kemendikdasmen
BPMP Kalimantan Barat

#PENDIDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA **RAJITIAH**

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 2026

BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT



MAJU BERSAMA
PENDIDIKAN BERMUTU

BerAKHLAK
Berakhlakul Karimah, Berkeadilan, Berkeadilan, Berkeadilan

**bangga
melayani
bangsa**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat BPMP Kalbar Triwulan II April – Juni 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 April – Juni 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, Juli 2026

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si.
NIP. 97802182001121001

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 II 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 II 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 II 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 II tahun 2026 yaitu periode bulan April s.d. Juni 2026 dengan keseluruhan populasi berjumlah 32 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survei tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,97	0,440972
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	0,416667
3	Waktu Penyelesaian	3,97	0,440972
4	Biaya/Tarif	3,94	0,4375
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,97	0,440972
6	Kompetensi pelaksana	3,91	0,434028
7	Perilaku pelaksana	3,86	0,430556
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	0,440972
9	Sarana dan Prasarana	3,97	0,440972
Nilai Indeks			3,923611

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

- a. Jumlah responden : 32 responden
- b. Nilai IKM : **98,09**
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

F. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan publik pada triwulan II tahun 2026, pada BPMP Kalbar diketahui bahwa unsur sarana dan prasarana mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,97. Sedangkan unsur prosedur pelayanan mendapatkan skor paling rendah yaitu 3,75.

G. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Triwulan II Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Reviu standar pelayanan dan prosedur layanan BPMP Kalbar	Juli - September 2026	Pelayanan jasa publik	- Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik : a. Melakukan reviu Standar Pelayanan BPMP Kalbar b. Membahas kendala yang dialami pengguna layanan, seperti waktu pelayanan, prosedur, persyaratan, kompetensi petugas, sarana prasarana, maupun aksesibilitas layanan. c. Mengidentifikasi peluang inovasi, seperti digitalisasi layanan, penyederhanaan proses, integrasi layanan, atau pemanfaatan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Terlaksana pada Juli 2026

2	Pelibatan pegawai BPMP Kalbar dalam layanan data dan informasi melalui uji publik SITAKA DPENA	Juli - September 2026	Pelayanan data dan informasi publik	Penguatan keterampilan pegawai BPMP dalam memperkuat layanan permintaan data dan informasi melalui SITAKA DPENA, sebuah inovasi layanan publik BPMP Kalbar yang menyajikan data pendidikan berbasis analisis yang bisa diakses secara gratis oleh publik	Terlaksana pada Juli 2026
---	--	-----------------------	-------------------------------------	--	---------------------------

H. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Perbaikan prosedur layanan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik yang menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan di BPMP Kalimantan Barat. Perbaikan yang dapat dilakukan segera telah ditindaklanjuti, sedangkan usulan yang memerlukan dukungan anggaran akan diakomodasi dalam perencanaan tahun berikutnya..
- b. Perbaikan yang berkaitan dengan perilaku petugas layanan menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Tindak lanjut dilakukan melalui penguatan kompetensi komunikasi, etika pelayanan, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta peningkatan responsivitas petugas agar pelayanan semakin profesional, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Upaya konkrit yang telah dilakukan yaitu peningkatan kapasitas pegawai dalam pelayanan data dan informasi.
- 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. Pelayanan publik BPMP Kalbar selayaknya tidak berhenti pada proses pengukuran, tetapi ditindaklanjuti melalui rencana aksi yang terukur, memiliki target waktu yang jelas, serta dievaluasi secara berkala sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Peningkatan kapasitas petugas layanan perlu difokuskan pada kompetensi pelayanan prima, komunikasi efektif, dan pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung layanan yang profesional..
- c. Evaluasi kepuasan masyarakat dan tindak lanjut hasilnya perlu dilaksanakan secara konsisten setiap triwulan sebagai bagian dari pengendalian mutu pelayanan publik.

PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

BPMP Kalbar, 9 Juli 2026



Peserta Forum Konsultasi Publik melakukan komunikasi yang terbuka dan partisipatif, BPMP Kalbar terus mendorong terciptanya pelayanan publik yang semakin efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Forum Konsultasi Publik menjadi kegiatan evaluasi sekaligus masukan strategis dalam penyempurnaan standar pelayanan, inovasi layanan digital, serta penguatan tata kelola pelayanan publik.

PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI BPMP KALBAR DALAM PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

BPMP Kalbar, 10 Juli 2026



Keterlibatan pegawai BPMP Kalbar dalam uji publik menjadi tahapan penting untuk memastikan bahwa SITAKA D-PENA mampu menghadirkan layanan data pendidikan yang tidak hanya akurat dan terintegrasi, tetapi juga mudah dipahami melalui penyajian visual dan analisis yang informatif.



Peningkatan kapasitas pegawai dalam uji publik mencerminkan komitmen BPMP Kalimantan Barat dalam membangun inovasi pelayanan yang partisipatif, adaptif, dan berkelanjutan. Setiap masukan yang disampaikan menjadi bagian penting dalam penyempurnaan SITAKA D-PENA agar semakin relevan dan memberikan manfaat nyata bagi seluruh pemangku kepentingan pendidikan.