Kemendikdasmen
BPMP Kalimantan Barat



LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2026

MAJU BERSATU
PENDIDIKAN BERMUTU

BerAKHLAK

#bangga melayani bangsa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat BPMP Kalbar Triwulan III Juli – September 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 Juli – September 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, Oktober 2026
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,

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

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 III Tahun 2026, BPMP Kalbar telah memberikan pendampingan penjaminan mutu pendidikan kepada pemerindah daerah yang merupakan mitra strategis bidang pendidikan dari eksternal. Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat BPMP Kalbar triwulan III 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 III 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	Sarana dan prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan publik yang telah dilaksanakan pada kegiatan yang telah diselenggarakan pada triwulan III tahun 2026 yaitu periode bulan Juli s.d. September 2026 dengan keseluruhan populasi berjumlah 38 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survei tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,92	0,435
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,86	0,429
3	Waktu Penyelesaian	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**

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingat kepuasan dari pengguna layanan adalah sebegai berikut :

a. Jumlah responden : 38 responden
b. Nilai IKM : **97,25**
c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
d. Nilai mutu pelayanan : A

F. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan publik pada Triwulan III tahun 2026, pada BPMP Kalbar diketahui bahwa unsur **sarana dan prasarana** mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,94. Sedangkan unsur **perilaku pelaksana pelayanan** mendapatkan skor paling rendah yaitu 3,76.

G. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Triwulan III Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Penguatan dan internalisasi perilaku petugas layanan BPMP Kalbar	Oktober - Desember 2026	Pelayanan jasa publik	a. Penguatan manajemen penjaminan mutu pendidikan oleh Ditjen PAUD, Dikdas dan PNFI b. Penguatan perilaku pegawai BPMP Kalbar dalam layanan penjaminan mutu pendidikan c. Peningkatan pemahaman dalam strategi penjaminan mutu pendidikan	Terlaksana pada Oktober 2026
2	Peningkatan kompetensi pegawai BPMP Kalbar dalam pemahaman program prioritas PAUD, Dikdas dan PNFI	Oktober - Desember 2026	Pelayanan informasi program prioritas	Peningkatan kualitas koordinasi dan kolaborasi lintas sektor. Terbangunnya kesamaan persepsi petugas layanan serta penguatan sinergi dengan pemangku kepentingan pendidikan dalam mendukung implementasi program prioritas PAUD, Dikdas dan PNFI.	Terlaksana pada Oktober 2026

H. Penutup

1. Kesimpulan

a. Pelaksanaan kegiatan penguatan dan internalisasi perilaku petugas layanan mendukung peningkatan profesionalisme pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi kegiatan mencakup penguatan manajemen penjaminan mutu pendidikan, internalisasi perilaku pelayanan yang profesional dan responsif, serta peningkatan pemahaman pegawai terhadap strategi penjaminan mutu pendidikan oleh Ditjen PAUD, Dikdas dan PNFI..

b. Pelaksanaan kegiatan peningkatan kompetensi pegawai mendorong penguatan pemahaman terhadap program prioritas pendidikan serta peningkatan kualitas koordinasi dan kolaborasi antarpetugas layanan. Kesamaan persepsi dan penguatan sinergi dengan pemangku kepentingan pendidikan menjadi modal penting dalam mendukung penyampaian informasi program prioritas secara tepat dan pelaksanaan tugas BPMP Kalbar secara efektif.

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. Penguatan internalisasi budaya pelayanan prima secara berkelanjutan.

BPMP Kalbar perlu melaksanakan pembinaan, pendampingan, dan evaluasi perilaku petugas layanan secara berkala untuk memastikan nilai profesionalisme, integritas, keramahan, responsivitas, dan kepedulian diterapkan secara konsisten dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Peningkatan kompetensi pegawai berbasis kebutuhan dan perkembangan kebijakan.

Perlu dilakukan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan melalui diskusi kebijakan, berbagi praktik baik, dan penguatan pemahaman terhadap program prioritas PAUD, Pendidikan Dasar, dan PNFI agar pegawai mampu menyampaikan informasi secara akurat serta memberikan layanan yang relevan dengan kebutuhan pemangku kepentingan pendidikan.

PENGUATAN DAN INTERNALISASI PERILAKU PETUGAS LAYANAN DI LINGKUNGAN DITJEN PAUD, DIKDAS DAN PNFI KEMENDIKDASMEN

BPMP Kalbar, 12 Oktober 2026



Kegiatan ini mendorong petugas pelayanan untuk tidak sekadar menjalankan prosedur, tetapi juga menghadirkan pengalaman pelayanan yang humanis, transparan, dan solutif.



Penguatan dan internalisasi perilaku petuga layanan menekankan pentingnya integritas, komunikasi yang efektif, kepedulian, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan layanan secara tepat.

PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI BPMP KALBAR DALAM PROGRAM PRIORITAS PAUD, DIKDAS DAN PNFI KEMENDIKDASMEN

Kantor Gubernur Kalimantan Barat, 15 Oktober 2026



Penguatan kapasitas, diskusi, pertukaran pengetahuan, dan berbagi praktik baik menstimulasi petugas layanan memiliki perspektif yang lebih komprehensif dalam menjalankan tugas pendampingan, pemantauan, dan penjaminan mutu pendidikan.



Melalui peningkatan kapasitas yang berkelanjutan, BPMP Kalbar berupaya memastikan bahwa kompetensi petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas pelaksanaan tugas dan layanan organisasi.