

SKM 2022



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
TAHUN 2022



Pemerintah Kabupaten Bengkayang
Tahun 2022

Ringkasan Eksekutif

Salah Satu Upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan Publik adalah Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada Pengguna Layanan, Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap Tahun yang berisi hasil SKM pada unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang. Untuk Laporan SKM Tahun 2022, ada 43 (empat puluh tiga) Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang yang di tugaskan untuk melakukan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit kerja Masing- masing, dan sebanyak 27 (dua puluh tujuh) Unit Pelayanan Publik yang menyampaikan kuisisioner SKM Tahun 2022. Nilai Rata – Rata SKM **Pemerintah Kabupaten Bengkayang** adalah 83,41 dengan kategori **Baik**. Nilai SKM tertinggi Unit Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun 2022 di raih oleh Kecamatan Ledo dengan Nilai **90,00** dengan kategori **Sangat Baik**. Nilai SKM terendah Unit Pelayanan Publik adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang dengan nilai **78,07** berada pada kategori **Baik**.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang, maka upaya – upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan Salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masyarakat Kabupaten Bengkayang.

**DAFTAR REKAPITULASI HASIL SKM PEMERINTAH KABUPATEN
BENGKAYANG TAHUN 2022**

No	Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang	Nilai SKM						+/- dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2017	2018	2019	2020	2021	2022			
Nilai Rata-rata SKM Pemerintah Kabupaten Bengkayang		76,95	79,08	81,20	81,98	83,38	83,41	0,03	BAIK	OPD yg Melaksanakan SKM : 2022 : 27 (62,8%) 2021 : 17 (39,5 %) 2020 : 12 (27,9 %) 2019 : 10 (22,2%) 2018 : 11 (24,4%) 2017 : 12 (26,6%)
1.	Sekretariat Daerah Kab. Bengkayang									
	a. Bagian Tata Pemerintahan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
	b. Bagian Kesejahteraan Rakyat	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
	c. Bagian Hukum	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
	d. Bagian Ekonomi dan Sumber Daya Alam	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
	e. Bagian Administrasi Pembangunan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
	f. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	NA	NA	NA	NA	NA	82,46	-	BAIK	
	g. Bagian Umum	NA	NA	NA	NA	NA	82,77	-	BAIK	
	h. Bagian Organisasi	NA	77,70	83,80	81,58	83,81	84,92	1,11	BAIK	
	i. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
	j. Bagian Perencanaan dan Keuangan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
2.	Sekretariat DPRD Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
3.	Inspektorat Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
4.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang	78,91	NA	NA	NA	NA	83,44	-	BAIK	

No	Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang	Nilai SKM						+/- dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2017	2018	2019	2020	2021	2022			
5.	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
6.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
7.	Dinas Perikanan Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
8.	Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	84,08	-	BAIK	
9.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bengkayang	NA	NA	76,59	59,94	74,70	85,47	10,77	BAIK	
10.	Dinas Perhubungan Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	86,67	-	BAIK	
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
12.	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kab. Bengkayang	NA	NA	84,24	91,57	90,47	84,92	-5,55	BAIK	
13.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	82,42	-	BAIK	
14.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	84,08	-	BAIK	
15.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	77,59	82,81	82,51	-0,3	BAIK	
16.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bengkayang	73,42	73,98	77,92	83,25	83,58	84,18	0,6	BAIK	

No	Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang	Nilai SKM						+/- dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2017	2018	2019	2020	2021	2022			
17.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
18.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	84,14	-	BAIK	
19.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	86,30	-	BAIK	
20.	Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
21.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	83,47	-	BAIK	
22.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Bengkayang	81.11	NA	84,02	81,14	85,47	NA	-	-	
23.	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset daerah Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	82,81	NA	-	-	
24.	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	80,81	-	BAIK	
25.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	78,48	-	BAIK	
26.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Bengkayang	NA	NA	NA	NA	NA	78,07	-	BAIK	
27.	Kantor Camat Bengkayang	NA	82,97	NA	86,38	86,03	84,02	-2,01	BAIK	
28.	Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	-	
29.	Kantor Camat Capkala	86.61	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
30.	Kantor Camat Monterado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
31.	Kantor Camat Samalantan	NA	NA	NA	NA	82,14	79,59	-2,55	BAIK	
32.	Kantor Camat Lembah Bawang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
33.	Kantor Camat Sungai Betung	NA	NA	78,03	NA	NA	NA	-	-	

No	Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang	Nilai SKM						+/- dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2017	2018	2019	2020	2021	2022			
34.	Kantor Camat Sungai Raya	85,17	77,93	NA	NA	NA	83,44	-	BAIK	
35.	Kantor Camat Teriak	77,48	80,26	NA	NA	NA	81,91	-	BAIK	
36.	Kantor Camat Lumar	82,81	76,05	NA	85,17	88,25	83,34	-4,91	BAIK	
37.	Kantor Camat Ledo	78,58	80,00	79,92	85,06	88,80	90,00	1,2	SANGAT BAIK	
38.	Kantor Camat Sanggau Ledo	NA	NA	85,80	NA	86,91	NA	-	-	
39.	Kantor Camat Seluas	73,96	79,25	84,13	90,57	86,80	86,36	-0,44	BAIK	
40.	Kantor Camat Jagoi Babang	NA	79,25	NA	NA	77,26	84,25	6,99	BAIK	
41.	Kantor Camat Siding	60,12	79,58	NA	NA	NA	79,86	-	BAIK	
42.	Kantor Camat Suti Semarang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
43.	Kantor Camat Tujuh Belas	76,27	NA	NA	80,25	73,82	NA	-	-	

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2022**

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
1	Kecamatan Bengkayang	84,02	BAIK	3,14	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
2	Kecamatan Lumar	83,34	BAIK	2,93	3,90	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
3	Kecamatan Samalantan	79,59	BAIK	3,04	3,68	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
4	Kecamatan Teriak	81,91	BAIK	3,03	3,97	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
5	Kecamatan Sungai Raya	83,44	BAIK	3,07	4,00	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
6	Kecamatan Seluas	86,36	BAIK	2,92	3,92	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
7	Kecamatan Ledo	90,00	SANGAT BAIK	3,47	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
8	Kecamatan Siding	79,86	BAIK	2,96	3,59	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
9	Kecamatan Jagoi Babang	84,25	BAIK	2,84	3,84	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	85,47	BAIK	3,24	3,70	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
11	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	82,51	BAIK	3,10	3,77	Terendah : Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
12	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	84,18	BAIK	3,07	4,00	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
13	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkayang	86,30	BAIK	3,27	3,93	Terendah : Prosedur Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
14	Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kab. Bengkayang	84,08	BAIK	3,03	3,97	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
15	Dinas Perhubungan Kab. Bengkayang	86,67	BAIK	3,37	3,73	Terendah : Kompetensi pelaksana Tertinggi : Persyaratan	√	√	
16	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Bengkayang	82,42	BAIK	3,00	4,00	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
17	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	84,08	BAIK	3,13	3,87	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	Belum	√	
18	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang	83,44	BAIK	3,07	3,86	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
19	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Bengkayang	84,14	BAIK	3,08	4,00	Terendah : Produk Layanan Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
20	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	84,92	BAIK	3,08	3,96	Terendah : Prosedur Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bengkayang	83,47	BAIK	3,08	4,00	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Bengkayang	78,07	BAIK	2,80	3,43	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	Belum	√	
23	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang	78,48	BAIK	2,68	3,84	Tertinggi : Biaya/tarif Terendah : Penanganan Pengaduan	√	√	
24	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab. Bengkayang	80,81	BAIK	2,96	3,64	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
25	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda	82,46	BAIK	3,00	3,86	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	√	√	
26	Bagian Umum Setda	82,77	BAIK	3,10	3,83	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	√	√	
27	Bagian Organisasi Setda	84,92	BAIK	3,11	3,94	Terendah : Penanganan Pengaduan Tertinggi : Biaya/tarif	√	√	
Nilai IKM		2251,94							BAIK
Nilai Rata-rata IKM		83,41							

**RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) TERHADAP HASIL SKM
KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2022**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	4,99	Kualitas sarana prasarana terkait pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bengkayang Cukup Baik namun belum ada penambahan dari tahun ke tahun pada Fasilitas Sarana Prasarana Pelayanan Publik dan masih menggunakan Fasilitas yang ada	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan terutama peningkatan Fasilitas Sarana Prasarana secara bertahap pada unit pelayanan publik khususnya untuk keperluan masyarakat yang menerima pelayanan agar dapat memberi kenyamanan pada penerima layanan saat melakukan urusan pelayanan di unit pelayanan terkait	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
2	Waktu pelayanan	5,05	Pelayanan yang diselenggarakan cukup cepat walaupun dengan kondisi dari jumlah aparatur sipil negara yang ada pada unit pelayanan publik kurang dari beban kerja pada unit pelayanan publik akan tetapi dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu, namun dapat ditingkatkan lagi	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan dengan mengutamakan peningkatan sumber daya manusia pada unit pelayanan publik khususnya yang menangani pelayanan publik sehingga dapat lebih mempersingkat waktu pelayanan	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
3	Persyaratan	5,15	Persyaratan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan yaitu memberikan persyaratan yang lebih jelas dan mudah dipahami serta mudah diakses	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
4	Prosedur	5,18	Prosedur sudah baik dan memudahkan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik terutama pada prosedur dan alur layanan agar persyaratan yang diberikan unit pelayanan lebih mudah dan tidak menyulitkan masyarakat yang menerima layanan.	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
5	Kompetensi pelaksana	5,19	Kompetensi pelaksana dinilai mampu dan menguasai, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Perlu adanya pelatihan berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi, pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait tugas pokok dan fungsi serta pelatihan mengenai pelayanan publik.	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
6	Perilaku pelaksana	5,23	Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan sudah baik dan bisa diterima masyarakat	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terutama sumber daya manusia pada unit pelayanan publik agar tetap menjaga perilaku pelaksana dalam memberikan layanan sehingga bisa diterima masyarakat yang menerima pelayanan	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
7	Produk layanan	5,23	Produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik agar dapat mempertahankan yang sudah ada serta terus mengembangkan layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga produk layanan yang ada pada unit pelayanan dapat diakses dengan sangat mudah serta dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk layanan	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
8	Penanganan Pengaduan	5,69	Penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan agar tetap mempertahankan keterbukaan dan kemudahan mengakses Informasi Publik terutama cepat tanggap terhadap setiap aduan masyarakat yang masuk, baik secara langsung maupun melalui kontak aduan dan website yang sudah ada	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
9	Biaya/tarif	6,03	Biaya/tarif pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang berlaku	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan agar tetap mempertahankan yaitu setiap layanan tidak dipungut biaya atau dalam arti tidak ada praktek pungutan liar di setiap penyelenggaraan pelayanan publik	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia dan kasih-Nya penyusunan Laporan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang periode Januari–November Tahun Anggaran 2022 dapat diselesaikan dengan baik. Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada saat ini masyarakat sebagai pengguna layanan bukan lagi merupakan objek semata tetapi dapat menjadi subjek karena masyarakat dapat langsung menilai dan mengevaluasi layanan yang dirasakannya. Atas pemikiran tersebut Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang selaku unsur pembina sekaligus Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bengkayang melakukan kerjasama dengan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah selaku Penyedia Layanan Publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga mewujudkan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Bengkayang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak (OPD pendukung Data), dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Bengkayang, 9 Desember 2022



SEBASTIANUS DARWIS, S.E., M.M.

DAFTAR ISI

RUNGKASAN EKSEKUTIF.....	i
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Peraturan Perundangan	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Pengertian Umum	3
1.5. Manfaat	4
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	5
1.7. Tahapan kegiatan Survei	6
BAB II	ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN
2.1 Profil	11
2.1.1 Kantor Camat Bengkayang.....	11
2.1.2 Kantor Camat Lumar	12
2.1.3 Kecamatan Samalantan.....	14
2.1.4 Kecamatan Teriak.....	15
2.1.5 Kantor Kecamatan Sungai Raya	16
2.1.6 Kantor Kecamatan Seluas.....	18
2.1.7 Kantor Kecamatan Ledo.....	19
2.1.8 Kantor Kecamatan Siding.....	20
2.1.9 Kantor Kecamatan Jagoi Babang.....	21
2.1.10 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang	23
2.1.11 Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang	24
2.1.12 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang	25
2.1.13 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	26
2.1.14 Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang	26
2.1.15 Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang	28
2.1.16 Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bengkayang	28
2.1.17 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang	29
2.1.18 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang	30
2.1.19 Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang	31
2.1.20 Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Bengkayang.	32
2.1.21 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang	33
2.1.22 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang	34

2.1.23	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkayang	35
2.1.24	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang	36
2.1.25	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang	37
2.1.26	Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang.....	38
2.1.27	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang	39
2.2	Hasil Perhitungan	40
2.3	Hasil Analisis	50
2.4	Rencana Tindak Lanjut	57

BAB III

PENUTUP

3.1	Kesimpulan	59
3.2	Saran/ Rekomendasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Bengkayang
2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Lumar
3. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Samalantan
4. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Teriak
5. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Sungai Raya
6. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Seluas
7. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Ledo
8. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Siding
9. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Jagoi Babang
10. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang
11. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang
12. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang
13. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang
14. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang
15. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang
16. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bengkayang
17. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang
18. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang
19. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang
20. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Bengkayang
21. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang
22. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang

23. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkayang
24. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang
25. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang
26. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang
27. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di instansi Pemerintah Kabupaten Bengkayang, disesuaikan dengan Peraturan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang dituangkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi setiap lima tahun.

Salah satu sasaran penting dalam periode potensi (2010-2014) Grand Design Reformasi Birokrasi adalah penguatan birokrasi pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, Kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja Birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada Tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah Melayani sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan Kualitas Pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah Khususnya dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang, dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka pemerintah Kabupaten Bengkayang terutama Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang, melaksanakan Pengukuran "Survei Kepuasan Masyarakat". Survei Kepuasan Masyarakat

bertujuan untuk mendapatkan *Feed Back* / umpan balik atas kinerja OPD / kualitas pelayanan yang baik secara berkesinambungan. Program ini di selenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bengkayang meliputi Kecamatan Bengkayang, Kecamatan Lumar, Kecamatan Samalantan, Kecamatan Teriak, Kecamatan Sungai Raya, Kecamatan Seluas, Kecamatan Ledo, Kecamatan Siding, Kecamatan Jagoi Babang, Dinas Kependudukan dan Kabupaten Bengkayang Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang, Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang, Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Bengkayang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang, Dinas Koperasi Usaha

Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Bengkayang, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkayang, Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kabupaten Bengkayang, Bagian Umum Setda Kabupaten Bengkayang, Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bengkayang, Selain itu kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

- a. Memperoleh feed back / umpan balik berupa masukan Input dan Output / keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja atau kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
- b. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap suatu pelayanan yang lebih baik.

Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.4 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat atau Penilaian masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah Daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUKD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

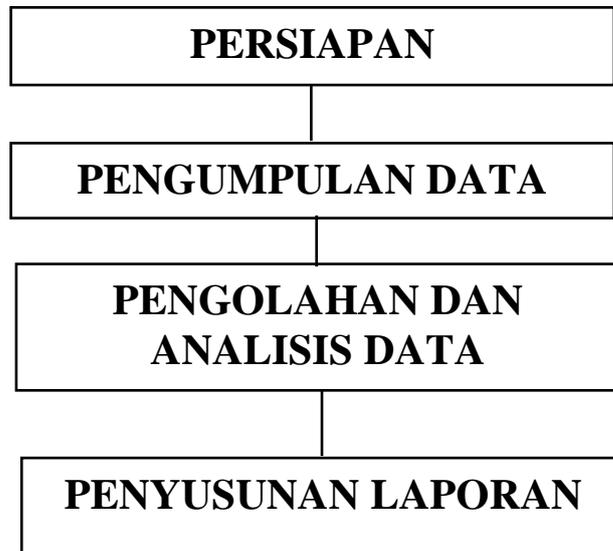
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.
9. Sebagai Tolak Ukur Penilaian dalam menentukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk memberikan pelaksanaan penilaian kepada Masyarakat.
10. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik yang Kita Laksanakan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan dan menilai oleh beberapa Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

1.7 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1.1. Tahapan Survei

1.7.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang melakukan konsultasi dan bimbingan ke Biro Organisasi Bagian Tatalaksana Setda Provinsi Kalimantan Barat kemudian memberikan arahan dengan pihak Unit pelayanan publik yang terdiri dari 27 (dua puluh tujuh) Kecamatan dan Seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Bengkayang. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang dengan Unit pelayanan publik tersebut adalah untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- b. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
- c. Penyiapan Bahan
 - 1) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data

kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

d. Kriteria Responden

e. Kriteria untuk responden survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit pelayanan tersebut.

f. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 25 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar :

$$\begin{aligned} (\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 &= \text{Jumlah responden} \\ (9+1) &= 25 \end{aligned}$$

1.7.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 30 (tiga puluh) orang (*yang menilai*). Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Maret sampai dengan minggu ke dua bulan Agustus tahun 2022.

1.7.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

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:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

1.7.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022, disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang, dari olahan dan analisis data, yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB II

ANALISIS DAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Profil

Gambaran Umum Pemerintahan pada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait Pelayanan Publik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempunyai Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan fungsi yang sama, serta memiliki bentuk dan mekanisme pelayanan yang sama juga kepada masyarakat/publik, yang membedakan adalah letak geografisnya yang tersebar pada Kecamatan-kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.

2.1.1 Kantor Camat Bengkayang

Profil untuk Kantor Camat Bengkayang (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Bengkayang.

Luas Wilayah Kecamatan : 167.04 Ha

Jumlah Penduduk : 34.723 Jiwa

Kecamatan

Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 0°45'56"LU-0°54'27"LU.

Garis Bujur : 109°25'32"BT-109°35'72"BT

Batas Wilayah Kecamatan

Utara : Kecamatan Lumar

Selatan : Kabupaten Landak

Barat : Kecamatan Sungai Betung

Timur : Kecamatan Teriak

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor Camat Bengkayang berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.1

Tabel 2.1.1

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	%
2.	SMP	0	0	0	%
3.	SMA	4	0	4	33%
4.	D-I	0	0	0	%
5.	D-II	0	0	0	%
6.	D-III	1	0	1	8%
7.	D-IV	1	0	1	8%
8.	S-1	5	0	5	42%
9.	S-2	1	0	1	8%
	Jumlah	12	0	12	100

(Sumber dari kecamatan Bengkayang Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai pada Kantor Camat Bengkayang sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SD sebesar 0%, SMP sebesar 0%, SMA sebesar 33%, S-1 sebesar 42% dan S-2 sebesar 8%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Bengkayang.

2.1.2 Kantor Camat Lumar

Profil untuk Kantor Camat Lumar (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Lumar.

Luas Wilayah Kecamatan : 275.21 Ha

Jumlah Penduduk : 6.579 Jiwa

Kecamatan

Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 0°52'10"LU-1°02'56"LU.

Garis Bujur : 109°32'58"BT-109°56'29"BT

Batas Wilayah Kecamatan

Utara	:	Kabupaten Sambas
Selatan	:	Kecamatan Bengkayang
Barat	:	Kabupaten Lembah Bawang
Timur	:	Kecamatan Ledo
Jumlah Pegawai	:	Jumlah Pegawai Kantor Camat Lumar berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.2

Tabel 2.1.2

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Lumar Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	2	0	2	13%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	3	0	3	20%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	13%
7.	D-IV	1	0	1	7%
8.	S-1	5	0	5	33%
9.	S-2	2	0	2	13%
	Jumlah	15	0	15	100

(Sumber Kecamatan Lumar Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Lumar sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SD sebesar 13%, SMA sebesar 20%, D3 sebesar 13%, S-1 sebesar 33% dan S-2 sebesar 13%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Lumar.

2.1.3 Kantor Camat Samalantan

Profil untuk Kantor Camat Samalantan (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Samalantan.

Luas Wilayah Kecamatan : 420,50 Ha

Jumlah Penduduk : 23.250 Jiwa

Kecamatan

Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 0°42'42"LU-1°03'14"LU.

Garis Bujur : 109°07'98"BT-109°23'14"BT

Batas Wilayah Kecamatan

Utara : Kecamatan Lembah Bawang

Selatan : Kabupaten Landak

Barat : Kecamatan Monterado

Timur : Kecamatan Sungai Betung

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor Camat Samalantan berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.3

Tabel 2.1.3

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Samalantan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	1	0	1	5%
2.	SMP	1	0	1	5%
3.	SMA	7	0	7	37%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	5%
7.	D-IV	2	0	2	11%
8.	S-1	6	0	6	32%
9.	S-2	1	0	1	5%
	Jumlah	19	0	19	100

(Sumber Kecamatan Samalantan Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Samalantan sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SD sebesar 5%, SMP sebesar 5%, SMA sebesar 37%, D3 sebesar 5 %, S-1 sebesar 32 % dan S-2 sebesar 5% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Samalantan.

2.1.4 Kantor Camat Teriak

Profil untuk Kantor Camat Teriak (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi	:	Kantor Camat Teriak
Luas Wilayah Kecamatan	:	392.50 Ha
Jumlah Penduduk	:	12.753 Jiwa
Kecamatan		
Letak Geografis Kecamatan	:	Garis Lintang : 0°58'55"LU-1°16'45"LU. Garis Bujur : 109°32'58"BT-109°56'29"BT
Batas Wilayah Kecamatan		
Utara	:	Suti Semarang
Selatan	:	Kab Landak
Barat	:	Bengkayang
Timur	:	Kab Landak
Jumlah Pegawai	:	Jumlah Pegawai Kantor Camat Sanggau Teriak berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.4

Tabel 2.1.4

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Teriak Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	1	0	1	6%
2.	SMP	1	0	1	6%
3.	SMA	5	0	5	28%
4.	D-I	1	0	1	6%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	11%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	7	0	7	39%
9.	S-2	1	0	1	6%
	Jumlah	18	0	18	100

(Sumber kecamatan Teriak Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Teriak sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 6%, SMA sebesar 28%, D3 sebesar 11%, S-1 sebesar 39% dan S-2 sebesar 6%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Teriak.

2.1.5 Kantor Camat Sungai Raya

Profil untuk Kantor Camat Sungai Raya (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Sungai Raya.

Luas Wilayah Kecamatan : 221 Ha

Jumlah Penduduk : 12.486 Jiwa

Kecamatan

Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 0°58'55"LU-1°08'48"LU.

Garis Bujur : 109°40'54"BT-109°56'29"BT

Batas Wilayah Kecamatan

Utara : Sungai Raya Kepuloan
Selatan : Laut natuna
Barat : Kecamatan Sanggau Ledo
Timur : Kec Capkala
Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor Camat Sungai Raya berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.5

Tabel 2.1.5

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Sungai Raya Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	10	0	10	56%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	3	0	3	17%
7.	D-IV	2	0	2	11%
8.	S-1	3	0	3	17%
9.	S-2	0	0	0	0%
	Jumlah	18	0	18	100

(Sumber kantor Camat Sungai Raya Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Sungai Raya sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0%, SMA sebesar 56%, dan S-1 sebesar 17% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Sungai Raya..

2.1.6 Kantor Camat Seluas

Profil untuk Kantor Camat Seluas (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Seluas.
Luas Wilayah Kecamatan : 506.50 Ha
Jumlah Penduduk Kecamatan : 23.293 Jiwa
Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 1^o01'61"LU-1^o21'21"LU.
Garis Bujur : 109^o37'98"BT-110^o62'62"BT

Batas Wilayah Kecamatan

Utara : Kecamatan Jagoi Babang
Selatan : Kecamatan Tujuh Belas
Barat : Kabupaten Sambas
Timur : Kecamatan Siding
Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor Camat Seluas berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.6

Tabel 2.1.6

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Seluas Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	2	0	2	17%
3.	SMA	4	0	4	33%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	0	0	0	0%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	6	0	6	50%
9.	S-2	0	0	0	0%
	Jumlah	12	0	12	100

(Sumber Kecamatan Seluas tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Seluas sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 17%, SMA sebesar 33 %, D3 sebesar 0%, dan S-1 sebesar 50% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Seluas.

2.1.7 Kantor Camat Ledo

Profil untuk Kantor Camat Ledo (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi	: Kantor Camat Ledo.
Luas Wilayah Kecamatan	: 481.75 Ha
Jumlah Penduduk Kecamatan	: 10.254 Jiwa
Letak Geografis Kecamatan	: Garis Lintang : 0 ^o 52'74"LU- 1 ^o 08'95"LU. Garis Bujur : 109 ^o 30'16"BT- 109 ^o 50'89"BT
Batas Wilayah Kecamatan	
Utara	: Kabupaten Sambas
Selatan	: Kecamatan Bengkayang
Barat	: Kabupaten Lembah Bawang
Timur	: Kecamatan Sanggau Ledo
Jumlah Pegawai	: Jumlah Pegawai Kantor Camat Ledo berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.5

Tabel 2.1.5

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Ledo Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	8	0	8	50%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	13%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	5	0	5	31%
9.	S-2	1	0	1	6%
	Jumlah	16	0	16	100

(Sumber Kecamatan Ledo Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Ledo sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 50%, D3 sebesar 13%, dan S-1 sebesar 31% dan S2 sebesar 6% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Ledo.

2.1.8 Kantor Camat Siding

Profil untuk Kantor Camat Siding (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Siding

Luas Wilayah Kecamatan : 655 Ha

Jumlah Penduduk : 10.836 Jiwa

Kecamatan

Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 1°15'61"LU-1°30'00"LU.

Garis Bujur : 109°33'95"BT-110°10'00"BT

Batas Wilayah Kecamatan

Utara : Serawak

Selatan : Kab Landak

Barat : Seluas
 Timur : Kecamatan Siding
 Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor Camat Siding berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.8

Tabel 2.1.8

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Siding Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	2	0	2	13%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	7	0	7	47%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	5	0	5	33%
9.	S-2	1	0	1	7%
	Jumlah	15	0	15	100

(Sumber Kecamatan Siding tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Siding sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 13%, D3 sebesar 47%, S-1 sebesar 33% dan S-2 sebesar 7% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Siding.

2.1.9 Kantor Camat Jagoi Babang

Profil untuk Kantor Camat Jagoi Babang (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2022) :

Nama Instansi : Kantor Camat Jagoi Babang.
 Luas Wilayah Kecamatan : 655 Ha
 Jumlah Penduduk Kecamatan : 10.836 Jiwa

Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 1°15'61"LU-
1°30'00"LU.
Garis Bujur : 109°33'95"BT-
110°10'00"BT

Batas Wilayah Kecamatan
Utara : Serawak
Selatan : Kecamatan Seluas
Barat : Kabupaten Sambas
Timur : Kecamatan Siding
Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor
Camat Seluas berdasarkan
Tingkat Pendidikan pada
tahun 2022 dapat dilihat pada
tabel 2.1.9

Tabel 2.1.9

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Jagoi Babang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	3	0	3	27%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	18%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	6	0	6	55%
9.	S-2	0	0	0	0%
	Jumlah	11	0	11	100

(Sumber Kecamatan Jagoi Babang Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Jagoi Babang sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 27%, D3 sebesar 18%, S-1 sebesar 55% dan S-2 sebesar 0% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Jagoi Babang.

2.1.10 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Profil untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Letak : Kecamatan Bengkayang
Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.10

Tabel 2.1.10

Jumlah PNS, CPNS Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	1	4%
3.	SMA	2	0	2	9%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	4%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	18	0	18	78%
9.	S-2	1	0	1	4%
	Jumlah	23	0	23	100

(Sumber Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar,4%, SMA sebesar 9%, D1 sebesar 0%, D2 sebesar 0%, D3 sebesar 4%, S1 sebesar 78%, dan S2 sebesar 4%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.1.11 Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Profil untuk Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Nama Instansi : Dinas Sosial, pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.11

Tabel 2.1.11

Jumlah PNS, CPNS Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	1	4%
3.	SMA	2	0	2	9%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	1	0	1	4%
6.	D-III	4	0	4	17%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	11	0	11	48%
9.	S-2	4	0	4	17%
	Jumlah	23	0	23	100

(Sumber Sosial, pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Sosial, pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0,4%, SMA sebesar 9%, D1 sebesar 0%, D2 sebesar 4%, D3 sebesar 17%, S1 sebesar 48%, dan S2 sebesar 17%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

2.1.12 Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu

Profil untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.12

Tabel 2.1.12

Jumlah PNS, CPNS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	1	4%
3.	SMA	5	0	5	21%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	1	0	1	4%
6.	D-III	1	0	1	4%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	13	0	13	54%
9.	S-2	3	0	3	13%
	Jumlah	24	0	24	100

(Sumber Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0,4%, SMA sebesar 21%, D1 sebesar 0%, D2 sebesar 4%, D3 sebesar 4%, S1 sebesar 54%, dan S2 sebesar 13%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2.1.13 Dinas Perpustakaan dan Ke Arsipan

Profil untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Nama Instansi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan kearsipan, berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.13

Tabel 2.1.13

Jumlah PNS, CPNS Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	3	0	3	16%
4.	D-I	1	0	1	5%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	5	0	5	26%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	7	0	7	37%
9.	S-2	3	0	3	16%
	Jumlah	19	0	19	100

(Sumber Dinas Perpustakaan dan kearsipan Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0%, SMA sebesar 16%, D1 sebesar 5%, D3 sebesar 26%, S1 sebesar 37%, dan S2 sebesar 16%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .

2.1.14 Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup

Profil untuk Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup.

Nama Instansi : Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup, berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.14

Tabel 2.1.14

Jumlah PNS, CPNS Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	5	0	5	17%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	3	0	3	10%
7.	D-IV	1	0	1	3%
8.	S-1	16	0	16	55%
9.	S-2	4	0	4	14%
	Jumlah	29	0	29	100

(Sumber Perumahan rakyat dan Kawasan permukiman, pertanahan dan Lingkungan Hidup Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Perumahan rakyat dan Kawasan Permukiman, pertanahan dan Lingkungan Hidup dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0%, SMA sebesar 17%, D1 sebesar 0%, D3 sebesar 10%, S1 sebesar 55%, dan S2 sebesar 14%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup.

2.1.15 Dinas Perhubungan

Profil untuk Dinas Perhubungan

Nama Instansi : Dinas Pemuda perhubungan

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.15

Tabel 2.15

Jumlah PNS, CPNS Dinas Perhubungan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	5	0	5	19%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	2	0	2	8%
6.	D-III	7	0	7	27%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	10	0	10	38%
9.	S-2	2	0	2	8%
	Jumlah	26	0	26	100

(Sumber Dinas Perhubungan Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Perhubungan adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Perhubungan dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0%, SMA sebesar 5%, D1 sebesar 0%, D2 sebesar 8%, D3 sebesar 27%, S1 sebesar 38%, dan S2 sebesar 8%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas perhubungan

2.1.16 Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

Dinas Pangan, Pertanian dan perkebunan:

Nama Instansi : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.16

Tabel 2.1.16

Jumlah PNS, CPNS Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		PPPK	Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS			
1.	SD	0	0	0	0%	0
2.	SMP	0	0	0	0%	0
3.	SMA	12	0	12	12%	12
4.	D-I	0	0	0	0%	0
5.	D-II	0	0	0	0%	0
6.	D-III	10	0	10	10%	10
7.	D-IV	13	0	13	13%	13
8.	S-1	60	0	60	58%	60
9.	S-2	8	0	8	8%	8
	Jumlah	103	0	103	100	103

(Sumber Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas pangan, pertanian dan Perkebunan dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 12%, D1 sebesar 0%, D3 sebesar 10 %, D4 sebesar 13%, dan S1 sebesar 60%, dan S2 sebesar 8%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian.

2.1.17 Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Profil untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan :

Nama Instansi : Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.17

Tabel 2.1.17

Jumlah PNS, CPNS Dinas Perindustrian dan Perdagangan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	4	0	4	15%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	5	0	5	19%
7.	D-IV	1	0	1	4%
8.	S-1	12	0	12	46%
9.	S-2	4	0	4	15%
	jumlah	26	0	26	100

(Sumber Dinas Perindustrian dan Perdagangan tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 15 %, D1 sebesar 0%, D3 sebesar 19%, S1 sebesar 46%, S2 sebesar 15%, dan S3 Sebesar 0 sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

2.1.18 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang

Profil untuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kab Bengkayang

Nama Instansi : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab Bengkayang.

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.18

Tabel 2.1.18

Jumlah PNS, Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kab. Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	7	0	7	22%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	3%
7.	D-IV	1	0	1	3%
8.	S-1	19	0	19	59%
9.	S-2	4	0	4	13%
	Jumlah	0	0	0	0%

(Sumber Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 7%, S-1 sebesar 59%, S2 sebesar 13%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup di Dinas Pendidikan dan kebudayaan.

2.1.19 Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

Profil untuk Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

Nama Instansi : Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.19

Tabel 2.1.19

Jumlah PNS, CPNS Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	5	0	5	19%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	6	0	6	22%
7.	D-IV	2	0	2	7%
8.	S-1	10	0	10	37%
9.	S-2	4	0	4	15%
	Jumlah	27	0	27	100

(Sumber Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dengan taraf Pendidikan: SMP sebesar 0%, SMA sebesar 19%, D1 sebesar 0%, D2 sebesar 0%, D3 sebesar 22%, S1 sebesar 37%, dan S2 sebesar 15%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.

2.1.20 Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga

Profil untuk Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja:

Nama Instansi : Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.20

Tabel 2.1.20

Jumlah PNS, CPNS Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	4	0	4	17%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	8%
7.	D-IV	1	0	1	4%
8.	S-1	13	0	13	54%
9.	S-2	4	0	4	17%
	Jumlah	24	0	24	100

(Sumber Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 17%, D3 sebesar 8%, S1 sebesar 54%, dan S2 sebesar 17%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

2.1.21 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang

Profil untuk Badan Perencanaan Pembangunan Daerah:

Nama Instansi : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.21

Tabel 2.1.21

Jumlah PNS, CPNS Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	2	0	2	6%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	3	0	3	10%
7.	D-IV	2	0	2	6%
8.	S-1	16	0	16	52%
9.	S-2	8	0	8	26%
	Jumlah	31	0	31	100

(Sumber Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan Setingkat, dengan taraf pendidikan : SMA Sebesar 6%, D1 Sebesar 0%, D3 sebesar 10 %, D4 Sebesar 6%, dan S1 Sebesar 52%, dan S2 Sebesar 26%, Sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

2.1.22 Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Profil untuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Nama Instansi : Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Badan Penanggulangan Bencana Daerah berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.22

Tabel 2.1.22

Jumlah PNS, CPNS Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten
Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	4	0	4	17%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	4%
7.	D-IV	2	0	2	8%
8.	S-1	14	0	14	58%
9.	S-2	3	0	3	13%
	Jumlah	24	0	24	100

(Sumber Badan Penanggulangan Bencana Daerah Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan, dengan taraf pendidikan : SMA Sebesar 17%, D1 Sebesar 0%, D3 sebesar 4%, D4 Sebesar 8%, dan S1 Sebesar 14%, dan S2 Sebesar 13%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup di Badan Penanggualan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang.

2.1.23 Badan Kesatuan Bangsa dan politik

Profil untuk Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Nama Instansi : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.23

Tabel 2.1.23

Jumlah PNS, CPNS Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	4	0	4	20%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	0	0	0	0%
7.	D-IV	1	0	1	5%
8.	S-1	13	0	13	65%
9.	S-2	2	0	2	10%
	Jumlah	20	0	20	100

(Sumber Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2022)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan, dengan taraf pendidikan: SMA sebesar 20%, S-1 sebesar 65%, S2 sebesar 10%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup di Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang.

2.1.24 Badan Pengelola Perbatasan Daerah

Profil untuk badan Pengelola Perbatasan Daerah

Nama Instansi : Badan pengelola perbatasan Daerah

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Badan Pengelola perbatasan Daerah, berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.24

Tabel 2.1.24

Jumlah PNS, CPNS Badan Pengelola Perbatasan Daerah Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	5	0	5	29%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	6%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	7	0	7	41%
9.	S-2	4	0	4	24%
	Jumlah	17	0	17	100

(Sumber Badan Pengelola Perbatasan Daerah)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Badan Pengelola Perbatasan Daerah adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0%, SMA sebesar 29%, D1 sebesar 0%, D3 sebesar 6%, S1 sebesar 41%, dan S2 sebesar 24%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Badan Pengelola perbatasan Daerah .

2.1.25 Bagian pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Profil untuk Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Nama Instansi : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Bagian pengadaan Barang dan Jasa, berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.25

Tabel 2.1.25

Jumlah PNS, CPNS Bagian pengadaan Barang dan Jasa Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	2	0	2	14%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	7%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	10	0	10	71%
9.	S-2	1	0	1	7%
	Jumlah	14	0	14	100

(Sumber Bagian Pengadaan barang dan Jasa Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas bagian pengadaan Barang dan Jasa adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Bagian pengadaan barang dan jasa dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 0%, SMA sebesar 14%, D1 sebesar 0%, D3 sebesar 7%, S1 sebesar 71%, dan S2 sebesar 7%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di bagian Pengadaan barang dan jasa .

2.1.26 Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Profil untuk Bagian Umum

Nama Instansi : Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Bagian Umum, berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.26

Tabel 2.1.26

Jumlah PNS, CPNS Bagian Umum Sekretariat Daerah Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	2	0	0	6%
3.	SMA	11	0	0	34%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	1	0	0	3%
6.	D-III	4	0	0	13%
7.	D-IV	3	0	0	9%
8.	S-1	8	0	4	25%
9.	S-2	3	0	1	9%
	Jumlah	32	0	5	100%

(Sumber Bagian Umum Sekretariat Daerah Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Bagian Umum dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 6%, SMA sebesar 34%, D-1 sebesar 0%, D-II sebesar 3%, D-III sebesar 13%, D-IV sebesar 9%, S-1 sebesar 25%, dan S-2 sebesar 9%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang.

2.1.27 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Profil untuk Bagian Organisasi

Nama Instansi : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang, berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.1.27

Tabel 2.1.27

Jumlah PNS, CPNS Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	1	0	1	14%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	0	0	0	0%
7.	D-IV	0	0	1	0%
8.	S-1	4	0	4	57%
9.	S-2	1	0	1	14%
	Jumlah	6	0	6	100

(Sumber Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2022)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Bagian organisasi dengan taraf pendidikan: SMP sebesar 0%, SMA sebesar 0%, D1 sebesar 0%, D4 sebesar 0%, S1 sebesar 57%, dan S2 sebesar 14%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang.

2.2 Hasil Perhitungan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk layanan
- f. Kompetensi Pelaksana

- g. Perilaku pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2.1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM (NI)	Nilai Interval Konversi IKM (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

Dari beberapa Unit Pelayanan Publik yang sudah di Survei dengan total jumlah sebanyak 27 Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang, sudah diperoleh sebanyak 25-50 kuesioner (dari setiap Unit Pelayanan Publik), dan semua kuesioner tersebut dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan di analisis lebih lanjut.

Tabel 2.2.2
Hasil Pengolahan Terhadap Kuesioner

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
1	Kecamatan Bengkayang	84,02	BAIK	3,14	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
2	Kecamatan Lumar	83,34	BAIK	2,93	3,90	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
3	Kecamatan Samalantan	79,59	BAIK	3,04	3,68	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
4	Kecamatan Teriak	81,91	BAIK	3,03	3,97	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
5	Kecamatan Sungai Raya	83,44	BAIK	3,07	4,00	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
6	Kecamatan Seluas	86,36	BAIK	2,92	3,92	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
7	Kecamatan Ledo	90,00	SANGAT BAIK	3,47	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
8	Kecamatan Siding	79,86	BAIK	2,96	3,59	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
9	Kecamatan Jagoi Babang	84,25	BAIK	2,84	3,84	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	√	√	
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	85,47	BAIK	3,24	3,70	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
11	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	82,51	BAIK	3,10	3,77	Terendah : Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
12	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	84,18	BAIK	3,07	4,00	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
13	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkayang	86,30	BAIK	3,27	3,93	Terendah : Prosedur Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
14	Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kab. Bengkayang	84,08	BAIK	3,03	3,97	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
15	Dinas Perhubungan Kab. Bengkayang	86,67	BAIK	3,37	3,73	Terendah : Kompetensi pelaksana Tertinggi : Persyaratan	√	√	
16	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Bengkayang	82,42	BAIK	3,00	4,00	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
17	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	84,08	BAIK	3,13	3,87	Terendah : Waktu pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	Belum	√	
18	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang	83,44	BAIK	3,07	3,86	Terendah : Sarana Prasarana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
19	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Bengkayang	84,14	BAIK	3,08	4,00	Terendah : Produk Layanan Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
20	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	84,92	BAIK	3,08	3,96	Terendah : Prosedur Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan		Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei		
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi		Nama Unsur	Mandiri	Pihak ke-3
21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bengkayang	83,47	BAIK	3,08	4,00	Terendah : Waktu pelayanan	Belum	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Bengkayang	78,07	BAIK	2,80	3,43	Terendah : Sarana Prasarana	Belum	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
23	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang	78,48	BAIK	2,68	3,84	Tertinggi : Biaya/tarif	√	√	
						Terendah : Penanganan Pengaduan			
24	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab. Bengkayang	80,81	BAIK	2,96	3,64	Terendah : Sarana Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
25	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda	82,46	BAIK	3,00	3,86	Terendah : Waktu pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
26	Bagian Umum Setda	82,77	BAIK	3,10	3,83	Terendah : Waktu pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
27	Bagian Organisasi Setda	84,92	BAIK	3,11	3,94	Terendah : Penanganan Pengaduan	√	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
Nilai IKM		2251,94							BAIK
Nilai Rata-rata IKM		83,41							

Berdasarkan tabel hasil pengolahan terhadap kuesioner disampaikan sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Bengkayang memperoleh nilai SKM 84,02 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,00 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana dengan nilai 3,14. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan dan Peningkatan Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 2) Kecamatan Lumar memperoleh nilai SKM 83,34 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,90 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 2,93. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 3) Kecamatan Samalantan memperoleh nilai SKM 79,59 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,68 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,04. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 4) Kecamatan Teriak memperoleh nilai SKM 81,91 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,97 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,03. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 5) Kecamatan Sungai Raya memperoleh nilai SKM 83,44 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,07. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 6) Kecamatan Seluas memperoleh nilai SKM 86,36 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,92 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,92. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

- 7) Kecamatan Ledo memperoleh nilai SKM 90,00 dengan kategori mutu pelayan SANGAT BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,47. Agar dipertahankan mutu pelayanan agar tetap dalam kategori Sangat Baik.
- 8) Kecamatan Siding memperoleh nilai SKM 79,86 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,59 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 2,96. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 9) Kecamatan Jagoi Babang memperoleh nilai SKM 84,25 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,84 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 2,84. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 10) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh nilai SKM 85,47 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,70 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,24. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 11) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memperoleh nilai SKM 82,51 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,77 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana dengan nilai 3,10. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 12) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperoleh nilai SKM 84,18 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,07. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

- 13) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 86,30 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,93 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Prosedur dengan nilai 3,27. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Prosedur untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 14) Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 84,08 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,97 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,03. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 15) Dinas Perhubungan Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 86,67 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Persyaratan dengan nilai 3,73 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,37. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Kompetensi pelaksana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 16) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 82,42 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,00. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 17) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 84,08 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,87 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Waktu pelayanan dengan nilai 3,13. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 18) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 83,44 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,86 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,07. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

- 19) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 84,14 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Produk Layanan dengan nilai 3,08. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Produk Layanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 20) Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 84,92 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,96 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Prosedur dengan nilai 3,08. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Prosedur untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 21) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 83,47 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu pelayanan dengan nilai 3,08. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 22) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 78,07 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,43 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu pelayanan dengan nilai 2,80. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 23) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 78,48 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,84 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 2,68. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Penanganan Pengaduan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

- 24) Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab. Bengkayang memperoleh nilai SKM 80,81 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,64 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 2,96. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Sarana Prasarana untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 25) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda memperoleh nilai SKM 82,46 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,86 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu pelayanan dengan nilai 3,00. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 26) Bagian Umum Setda memperoleh nilai SKM 82,77 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,83 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu pelayanan dengan nilai 3,10. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 27) Bagian Organisasi Setda memperoleh nilai SKM 84,92 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,94 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,11. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Penanganan Pengaduan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

2.3 Hasil Analisis

Gambaran hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang sebagai berikut :

Tabel 2.3.1

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Unit Pelayanan

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN	
		U 1 PERSYARATAN	U 2 PROSEDUR	U 3 WAKTU PELAYANAN	U 4 BIAYA/TARIF	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETENSI PELAKSANA	U 7 PERILAKU PELAKSANA	U 8 SARANA PRASARANA	U 9 PENANGANAN PENGADUAN			Tertinggi	Terendah
1	Kecamatan Bengkayang	3,21	3,21	3,14	3,83	3,24	3,17	3,34	3,14	4,00	4,00	3,14	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana
2	Kecamatan Lumar	3,20	3,33	3,17	3,90	3,23	3,20	3,34	2,93	3,80	3,90	2,93	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
3	Kecamatan Samalantan	3,12	3,16	3,08	3,68	3,24	3,17	3,12	3,04	3,24	3,68	3,04	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
4	Kecamatan Teriak	3,03	3,10	3,07	3,66	3,24	3,28	3,14	3,03	3,97	3,97	3,03	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana
5	Kecamatan Sungai Raya	3,20	3,33	3,13	4,00	3,33	3,37	3,43	3,07	3,20	4,00	3,07	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
6	Kecamatan Seluas	3,20	3,28	2,92	3,68	3,44	3,44	3,40	3,84	3,92	3,92	2,92	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
7	Kecamatan Ledo	3,53	3,50	3,47	4,00	3,63	3,57	3,60	3,53	3,60	4,00	3,47	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
8	Kecamatan Siding	3,04	3,11	3,07	3,37	3,19	3,26	3,19	2,96	3,59	3,59	2,96	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN	
		U 1 PERSYARATAN	U 2 PROSEDUR	U 3 WAKTU PELAYANAN	U 4 BIAYA/TARIF	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETENSI PELAKSANA	U 7 PERILAKU PELAKSANA	U 8 SARANA PRASARANA	U 9 PENANGANAN PENGADUAN			Tertinggi	Terendah
9	Kecamatan Jagoi Babang	3,28	3,32	3,48	3,84	3,20	3,36	2,84	2,84	3,56	3,84	2,84	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
10	Dinas Kependudukan dan Kab. Bengkulu Pencatatan Sipil Kab. Bengkulu	3,36	3,36	3,36	3,70	3,42	3,34	3,38	3,24	3,64	3,70	3,24	Biaya/tarif	Sarana Prasarana
11	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab. Bengkulu	3,20	3,23	3,10	3,77	3,20	3,20	3,23	3,10	3,70	3,77	3,10	Biaya/tarif	Sarana Prasarana
12	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bengkulu	3,20	3,27	3,07	4,00	3,23	3,17	3,27	3,33	3,80	4,00	3,07	Biaya/tarif	Waktu pelayanan
13	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkulu	3,43	3,27	3,40	3,93	3,40	3,40	3,40	3,40	3,47	3,93	3,27	Biaya/tarif	Prosedur
14	Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kab. Bengkulu	3,23	3,37	3,20	3,97	3,23	3,20	3,27	3,03	3,80	3,97	3,03	Biaya/tarif	Sarana Prasarana
15	Dinas Perhubungan Kab. Bengkulu	3,73	3,53	3,43	3,40	3,40	3,37	3,47	3,43	3,47	3,73	3,37	Persyaratan	Kompetensi pelaksana
16	Dinas Ketahanan Pangan dan	3,20	3,27	3,17	4,00	3,43	3,20	3,20	3,00	3,23	4,00	3,00	Biaya/tarif	Sarana Prasarana

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN	
		U 1 PERSYARATAN	U 2 PROSEDUR	U 3 WAKTU PELAYANAN	U 4 BIAYA/TARIF	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETENSI PELAKSANA	U 7 PERILAKU PELAKSANA	U 8 SARANA PRASARANA	U 9 PENANGANAN PENGADUAN			Tertinggi	Terendah
	Pertanian Kab. Bengkayang													
17	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bengkayang	3,23	3,30	3,13	3,77	3,23	3,23	3,30	3,23	3,87	3,87	3,13	Penanganan Pengaduan	Waktu pelayanan
18	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang	3,41	3,21	3,34	3,86	3,34	3,24	3,28	3,07	3,31	3,86	3,07	Biaya/tarif	Sarana Prasarana
19	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Bengkayang	3,24	3,44	3,20	4,00	3,08	3,20	3,28	3,12	3,76	4,00	3,08	Biaya/tarif	Produk Layanan
20	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kab. Bengkayang	3,32	3,08	3,12	3,96	3,36	3,32	3,44	3,12	3,88	3,96	3,08	Biaya/tarif	Prosedur
21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bengkayang	3,20	3,22		4,00	3,24	3,24	3,26	3,08	3,74	4,00	3,08	Biaya/tarif	Waktu pelayanan
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Bengkayang	3,07	3,03		3,17	3,17	3,17	3,17	3,13	3,43	3,43	3,03	Penanganan Pengaduan	Produk Layanan
23	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang	3,20	3,12	3,10	3,84	3,08	3,12	3,24	2,92	2,68	3,84	2,68	Biaya/tarif	Penanganan Pengaduan

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN	
		U 1 PERSYARATAN	U 2 PROSEDUR	U 3 WAKTU PELAYANAN	U 4 BIAYA/TARIF	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETENSI PELAKSANA	U 7 PERILAKU PELAKSANA	U 8 SARANA PRASARANA	U 9 PENANGANAN PENGADUAN			Tertinggi	Terendah
24	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab. Bengkayang	3,12	3,08	3,17	3,52	3,36	3,24	3,16	2,96	3,64	3,64	2,96	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana
25	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab. Bengkayang	3,14	3,25	3,00	3,86	3,32	3,21	3,36	3,04	3,54	3,86	3,00	Biaya/tarif	Waktu pelayanan
26	Bagian Umum Kab. Bengkayang	3,14	3,21	3,10	3,83	3,41	3,21	3,31	3,10	3,52	3,83	3,10	Biaya/tarif	Waktu pelayanan
27	Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang	3,34	3,43	3,23	3,94	3,26	3,31	3,51	3,11	3,46	3,94	3,11	Biaya/tarif	Penanganan Pengaduan
Σ Nilai / Unsur		87,59	88,01	85,77	102,46	88,93	88,18	88,92	84,82	96,81				
Nilai Rata-rata per Unsur		5,15	5,18	5,05	6,03	5,23	5,19	5,23	4,99	5,69				

Tabel 2.3.2
 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	5,15
U2	Prosedur	5,18
U3	Waktu Pelayanan	5,05
U4	Biaya/Tarif	6,03
U5	Produk Layanan	5,23
U6	Kompetensi Pelaksana	5,19
U7	Perilaku Pelaksana	5,23
U8	Sarana Prasarana	4,99
U9	Penanganan Pengaduan	5,69

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Biaya/tarif dengan nilai 6,03 yang berada dalam kategori Sangat Baik. Untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Sarana Prasarana dengan nilai 4,99 yang berada dalam kategori Baik. Berikut nilai IKM per unsur pelayanan berdasarkan nilai tertinggi hingga terendah, yaitu :

Tabel 2.3.3
 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan dari yang tertinggi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kategori
U4	Biaya/tarif	6,03	Sangat Baik (A)
U9	Penanganan Pengaduan	5,69	Sangat Baik (A)
U5	Produk Layanan	5,23	Sangat Baik (A)
U7	Perilaku Pelaksana	5,23	Sangat Baik (A)
U6	Kompetensi Pelaksana	5,19	Baik (B)
U2	Prosedur	5,18	Baik (B)
U1	Persyaratan	5,15	Baik (B)
U3	Waktu Pelayanan	5,05	Baik (B)
U8	Sarana Prasarana	4,99	Baik (B)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa terdapat 4 unsur yang berada dalam kategori Sangat Baik, 5 unsur berada dalam kategori Baik. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/tarif dengan nilai 6,03 berada pada kategori sangat Baik (A).

Dapat digambarkan bahwa masyarakat menilai bahwa biaya/tarif pelayanan yang berlaku secara umum tidak dipungut biaya dalam arti tidak ada praktek pungutan liar di setiap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bengkayang.

Selanjutnya unsur pelayanan yang berada pada urutan kedua adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 5,69 yang berada pada kategori Sangat Baik (A). Dapat digambarkan bahwa masyarakat menilai dalam penanganan pengaduan baik itu informasi dan konsultasi serta pengelolaan pengaduan secara umum telah berjalan dengan sangat baik, salah satunya yaitu keterbukaan dan kemudahan mengakses Informasi Publik.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketiga dan keempat adalah Produk Layanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 5,23 yang berada pada kategori Sangat Baik (A). Masyarakat menilai bahwa produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah, namun dapat ditingkatkan lagi agar produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan sangat mudah sehingga meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk layanan dan Masyarakat juga menilai bahwa secara umum perilaku pelaksana dalam memberikan pelayan sudah sangat baik dan bisa diterima masyarakat.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kelima adalah Kompetensi Pelaksana dengan nilai 5,19 yang berada pada kategori Baik (B). Masyarakat menilai bahwa Kompetensi pelaksana sudah mampu dan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Namun untuk peningkatan agar memperoleh nilai mencapai kategori Sangat Baik (A) perlu adanya pelatihan berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi, pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait tugas pokok dan fungsi serta pelatihan mengenai pelayanan publik.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan keenam adalah Prosedur dengan nilai 5,18 yang berada pada kategori Baik (B). Masyarakat menilai bahwa secara umum prosedur sudah baik dan memudahkan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi agar mencapai kategori Sangat Baik (A). Masyarakat menganggap prosedur layanan yang diberikan masih sedikit menyulitkan sehingga unsur pelayanan ini berada pada urutan keenam.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan Ketujuh adalah Persyaratan dengan nilai 5,15 yang berada pada kategori Baik (B). Masyarakat menilai bahwa secara umum persyaratan pelayanan yang diminta sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain memberikan persyaratan yang lebih jelas dan mudah dipahami serta mudah diakses.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan Kedelapan adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 5,05 yang berada pada kategori Baik (B). Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan cukup cepat walaupun dengan kondisi dari jumlah aparatur sipil negara yang ada pada unit pelayanan publik kurang dari beban kerja pada unit pelayanan publik akan tetapi dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain perlu adanya peningkatan sumber daya manusia pada unit pelayanan publik khususnya yang menangani pelayanan publik.

Unsur pelayanan terendah adalah Sarana Prasarana dengan nilai 4,99 yang berada pada kategori Baik (B). Walaupun mendapat nilai Baik namun berdasarkan tabel hasil pengolahan terhadap kuesioner, unsur pelayanan Sarana Prasarana menduduki nilai terendah, salah satunya pada unit pelayanan publik yaitu Kecamatan Jagoi Babang dengan nilai 2,84 yang berada pada kategori Kurang Baik (C). Kemudian pada urutan kedua terendah pada Sarana Prasarana unit pelayanan publik yaitu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkayang dengan nilai 2,92 dan masih terdapat 3 unit pelayanan publik yang masih berada pada kategori Kurang Baik (C) pada Unsur pelayanan Sarana Prasarana yaitu Kecamatan Lumar, Kecamatan Siding, Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang.

Dapat digambarkan bahwa masyarakat menilai secara umum bahwa kualitas sarana prasarana terkait pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bengkayang Cukup Baik namun karena belum ada penambahan dari tahun ke tahun pada Fasilitas Sarana Prasarana Pelayanan Publik dan masih menggunakan Fasilitas yang ada maka menempati penilaian dengan urutan terakhir. Namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai kategori Sangat Baik (A), antara lain perlu adanya peningkatan Sarana Prasarana pada unit pelayanan publik khususnya untuk keperluan masyarakat yang menerima pelayanan agar dapat memberi kenyamanan pada penerima layanan saat melakukan urusan pelayanan di unit pelayanan terkait.

2.4 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang, dapat disusun rencana aksi tindak lanjut SKM dari unsur pelayanan terendah hingga unsur pelayanan tertinggi sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	4,99	Kualitas sarana prasarana terkait pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bengkayang Cukup Baik namun belum ada penambahan dari tahun ke tahun pada Fasilitas Sarana Prasarana Pelayanan Publik dan masih menggunakan Fasilitas yang ada	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan terutama peningkatan Fasilitas Sarana Prasarana secara bertahap pada unit pelayanan publik khususnya untuk keperluan masyarakat yang menerima pelayanan agar dapat memberi kenyamanan pada penerima layanan saat melakukan urusan pelayanan di unit pelayanan terkait	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
2	Waktu pelayanan	5,05	Pelayanan yang diselenggarakan cukup cepat walaupun dengan kondisi dari jumlah aparatur sipil negara yang ada pada unit pelayanan publik kurang dari beban kerja pada unit pelayanan publik akan tetapi dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu, namun dapat ditingkatkan lagi	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan dengan mengutamakan peningkatan sumber daya manusia pada unit pelayanan publik khususnya yang menangani pelayanan publik sehingga dapat lebih mempersingkat waktu pelayanan	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
3	Persyaratan	5,15	Persyaratan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan yaitu memberikan persyaratan yang lebih jelas dan mudah dipahami serta mudah diakses	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
4	Prosedur	5,18	Prosedur sudah baik dan memudahkan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik terutama pada prosedur dan alur layanan agar persyaratan yang diberikan unit pelayanan lebih mudah dan tidak menyulitkan masyarakat yang menerima layanan.	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
5	Kompetensi pelaksana	5,19	Kompetensi pelaksana dinilai mampu dan menguasai, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Perlu adanya pelatihan berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi, pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait tugas pokok dan fungsi serta pelatihan mengenai pelayanan publik.	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
6	Perilaku pelaksana	5,23	Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayan sudah baik dan bisa diterima masyarakat	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terutama sumber daya manusia pada unit pelayanan publik agar tetap menjaga perilaku pelaksana dalam memberikan layanan sehingga bisa diterima masyarakat yang menerima pelayanan	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
7	Produk layanan	5,23	Produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik agar dapat mempertahankan yang sudah ada serta terus mengembangkan layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga produk layanan yang ada pada unit pelayanan dapat diakses dengan sangat mudah serta dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk layanan	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
8	Penanganan Pengaduan	5,69	Penanganan pengaduan berjalan dengan sangat baik	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan agar tetap mempertahankan keterbukaan dan kemudahan mengakses Informasi Publik terutama cepat tanggap terhadap setiap aduan masyarakat yang masuk, baik secara langsung maupun melalui kontak aduan dan website yang sudah ada	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait
9	Biaya/tarif	6,03	Biaya/tarif pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang berlaku	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan agar tetap mempertahankan yaitu setiap layanan tidak dipungut biaya atau dalam arti tidak ada praktek pungutan liar di setiap penyelenggaraan pelayanan publik	Triwulan III tahun 2022	Bagian Organisasi dan UPP terkait

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang telah dilakukan sepanjang tahun 2022 dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bengkayang tahun 2022 adalah **83,41** dengan kategori **Baik**.
- b. Tahun 2022 terdapat 27 (dua puluh tujuh) unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah kabupaten Bengkayang yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil sebagai berikut :
 - 1) Kantor Camat Bengkayang dengan nilai IKM **84,02** berada pada kategori **Baik**
 - 2) Kantor Camat Lumar dengan nilai IKM **83,34** berada pada kategori **Baik**
 - 3) Kantor Camat Samalantan dengan nilai IKM **79,59** berada pada kategori **Baik**
 - 4) Kantor Camat Teriak dengan nilai IKM **81,91** berada pada kategori **Baik**
 - 5) Kantor Camat Sungai Raya dengan nilai IKM **83,44** berada pada kategori **Baik**
 - 6) Kantor Camat Seluas dengan nilai IKM **86,36** berada pada kategori **Baik**
 - 7) Kantor Camat Ledo dengan nilai IKM **90,00** berada pada kategori **Sangat Baik**
 - 8) Kantor Camat Siding dengan nilai IKM **79,86** berada pada kategori **Baik**
 - 9) Kantor Camat Jagoi Babang dengan nilai IKM **84,25** berada pada kategori **Baik**
 - 10) Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil IKM **85,47** berada pada kategori **Baik**
 - 11) Dinas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak dengan nilai IKM **82,51** berada pada kategori **Baik**
 - 12) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu dengan nilai IKM **84,18** berada pada kategori **Baik**

- 13) Dinas Perpustakaan dan KeArsipan dengan nilai IKM **86,30** berada pada kategori **Baik**
 - 14) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan lingkungan Hidup dengan nilai IKM **84,08** berada pada kategori **Baik**
 - 15) Dinas Perhubungan dengan nilai IKM **86,67** berada pada kategori **Baik**
 - 16) Dinas Ketahanan pangan dan pertanian Kab Bengkayang dengan nilai IKM 82,42 berada pada kategori **Baik**
 - 17) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan nilai IKM **84,08** berada pada kategori **Baik**
 - 18) Dinas Pendidikan dan kebudayaan dengan nilai IKM **83,08** berada pada kategori **Baik**
 - 19) Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata dengan nilai IKM **84,14** berada pada kategori **Baik**
 - 20) Dinas Koperasi usaha Kecil dan Menengah, Tranmigrasi dan Tenaga Kerja dengan nilai IKM **84,92** berada pada kategori **Baik**
 - 21) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dengan nilai IKM **83,47** berada pada kategori **Baik**
 - 22) Badan Penanggulangan Bencana Daerah dengan nilai IKM **78,07** berada pada kategori **Baik**
 - 23) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dengan nilai IKM **78,48** berada pada kategori **Baik**
 - 24) Badan Pengelola Perbatasan Daerah dengan nilai **80,81** berada pada kategori **Baik**
 - 25) Bagian Pengadaan barang dan Jasa Setda dengan nilai IKM **82,46** berada pada kategori **Baik**
 - 26) Bagian Umum Setda dengan nilai IKM **82,77** berada pada kategori **Baik**
 - 27) Bagian Organisas Setda dengan nilai IKM **84,92** berada pada kategori **Baik**
- c. Nilai IKM tertinggi unit pelayanan publik yaitu ke Camat Ledo dengan nilai IKM **90,00** berada pada kategori **Sangat Baik**, sedangkan nilai IKM terendah unit pelayanan publik yaitu Badan Penanggulangan Bencana

Daerah dengan nilai IKM **78,08** dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dengan nilai IKM **78,48** nanum masih berada pada kategori **Baik**.

- d. Nilai unsur pelayanan tertinggi dan terendah pada unit pelayanan publik yang melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

NO	Nama Unit Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan Dengan Nilai SKM Tertinggi	Unsur Pelayanan Dengan Nilai SKM Terendah
1.	Kantor Camat Bengkayang	Penanganan pengaduan	Waktu Pelayanan
2.	Kantor Camat Lumar	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
3.	Kantor Camat Samalantan	Biaya/Tarif	Sarana/Prasarana
4.	Kantor Camat Teriak	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana
5.	Kantor Camat Sungai Raya	Biaya/Tarif	Sarana/Prasarana
6.	Kantor Camat Seluas	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
7.	Kantor Camat Ledo	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
8.	Kantor Camat Siding	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana
9.	Kantor Camat Jagoi Babang	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
10.	Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
11.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan dan sarana Prasarana
12.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan satu Pintu	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
13.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Penanganan Pengaduan	Kompetensi Pelaksana
14.	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup	Biaya/Tarif	Sarana prasarana
15.	Dinas Perhubungan	Persyaratan	Kompetisi pelaksana
16.	Dinas pangan dan Pertanian	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
17.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
18.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Biaya/Tarif	Sarana Prasarana
19.	Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata	Biaya/Tarif	Produk Layanan

20	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kab. Bengkayang	Biaya/Tarif	Prosedur
21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana
23	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Biaya/Tarif	Penanganan pengaduan
24	Badan Pengelola Perbatasan Daerah	Penanganan Pengaduan	Sarana Prasarana
25	Bagian Pengadaan Barang dan jasa Setda	Biaya/ Tarif	Waktu Pelayanan
26	Bagian Umum Setda	Biaya/ Tarif	Waktu pelayanan
27	Bagian Organisasi Setda	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan

- e. Nilai IKM per unsur layanan, terdapat 4 (empat) unsur pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** yaitu **Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Produk layanan, Perilaku pelaksana** dan terdapat 5 (lima) unsur pelayanan dengan kategori **Baik** yaitu **Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Persyaratan, Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana**.
- f. Nilai IKM per unsur tertinggi yaitu **Biaya Tarif** dengan nilai **6,03** yang berada pada kategori **Sangat Baik**, sedangkan nilai IKM per unsur terendah yaitu **Sarana Prasarana** dengan nilai **4,99** yang berada pada kategori **Baik**.

3.2 Saran/ Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2022 pemerintah Kabupaten Bengkayang, dapat disampaikan saran dan rekomendasi sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya peningkatan unit pelayanan publik yang melaksanakan survei kepuasan masyarakat sehingga bisa menggambarkan sebagian besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Pemerintahan Kabupaten Bengkayang;

- 2) Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan pada 2 (dua) unit pelayanan publik dengan nilai terendah yaitu pada **Badan Penanggulangan Bencana daerah dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik** sehingga bisa mencapai nilai sangat Baik;
- 3) Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap unsur pelayanan yang masih dinilai masih kurang oleh masyarakat, agar tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sarana Prasarana yang dinilai kurang dapat diperbaiki dan ditingkatkan pada tahun – tahun berikutnya sehingga mutu pelayanan publik di setiap unit pelayanan dapat meningkat;
- 4) Diharapkan adanya monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Pimpinan Unit Pelayanan Publik terhadap hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga bisa diperoleh suatu kajian dalam rangka memperbaiki tingkat pelayanan yang masih kurang, meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik untuk menuju kategori penilaian yang sangat baik dan mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik pada unitnya masing-masing;
- 5) Melakukan tindak lanjut oleh pimpinan unit pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi sehingga ada peningkatan terhadap pelayanan yang kurang baik menurut survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Bengkayang
ALAMAT : Jln. Sanggau Ledo
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
7	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
Σ Nilai per Unsur	93	93	91	111	94	92	97	91	116	
NRR / Unsur	3,21	3,21	3,14	3,83	3,24	3,17	3,34	3,14	4,00	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,35	0,42	0,36	0,35	0,37	0,35	0,44	3,36
IKM Unit pelayanan										84,02

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,02 BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

M 3,36 M-1SD 3,04
SD 0,321 M+1SD 3,68

RENDAH X < M-1SD RENDAH X < 3,10
TINGGI M+1SD > X TINGGI 3,79 > X

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,21
U2	Prosedur	3,21
U3	Waktu pelayanan	3,14
U4	Biaya/tarif	3,83
U5	Produk layanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Sarana Prasarana	3,14
U9	Penanganan Pengaduan	4,00

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Lumar
ALAMAT : Jln. Raya Sanggau Ledo
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
11	4	3	4	4	4	4	3	2	3	
12	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
15	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	4	3	4	2	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	2	2	4	2	2	2	2	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	96	100	95	117	97	96	98	88	114	
NRR / Unsur	3,20	3,33	3,17	3,90	3,23	3,20	3,27	2,93	3,80	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,37	0,35	0,43	0,36	0,36	0,36	0,33	0,42	3,33
IKM Unit pelayanan										83,34

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 83,34 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu pelayanan	3,17
U4	Biaya/tarif	3,90
U5	Produk layanan	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,27
U8	Sarana Prasarana	2,93
U9	Penanganan Pengaduan	3,80

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Samalantan
ALAMAT : Jln.Bengkayang-Singkawang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
22	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	78	79	77	92	77	79	78	76	81	
NRR / Unsur	3,12	3,16	3,08	3,68	3,08	3,16	3,12	3,04	3,24	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,35	0,34	0,41	0,34	0,35	0,35	0,34	0,36	3,18
IKM Unit pelayanan										79,59

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 79,59

BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,12
U2	Prosedur	3,16
U3	Waktu pelayanan	3,08
U4	Biaya/tarif	3,68
U5	Produk layanan	3,08
U6	Kompetensi pelaksana	3,16
U7	Perilaku pelaksana	3,12
U8	Sarana Prasarana	3,04
U9	Penanganan Pengaduan	3,24

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Teriak
ALAMAT : Jln. Raya Pontianak
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
Σ Nilai per Unsur	88	90	89	106	94	95	91	88	115	
NRR / Unsur	3,03	3,10	3,07	3,66	3,24	3,28	3,14	3,03	3,97	
NRR tertbg/ unsur	0,34	0,34	0,34	0,41	0,36	0,36	0,35	0,34	0,44	3,28
IKM Unit pelayanan										81,91

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 81,91 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,03
U2	Prosedur	3,10
U3	Waktu pelayanan	3,07
U4	Biaya/tarif	3,66
U5	Produk layanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,14
U8	Sarana Prasarana	3,03
U9	Penanganan Pengaduan	3,97

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Sungai Raya
ALAMAT : Jalan Raya Singkawang-Pontianak
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
10	3	3	3	4	3	3	4	2	1	
11	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
25	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	3	4	4	3	3	3	1	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	4	3	3	4	3	3	3	2	1	
30	3	4	3	4	4	3	3	2	1	
Σ Nilai per Unsur	96	100	94	120	100	101	103	92	96	
NRR / Unsur	3,20	3,33	3,13	4,00	3,33	3,37	3,43	3,07	3,20	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,37	0,35	0,44	0,37	0,37	0,38	0,34	0,36	3,34
IKM Unit pelayanan										83,44

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 83,44

BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu pelayanan	3,13
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,33
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,43
U8	Sarana Prasarana	3,07
U9	Penanganan Pengaduan	3,20

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Seluas

ALAMAT : Jln. Seluas

Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
7	4	4	2	4	4	3	3	3	3	
8	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
11	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	4	2	3	4	3	3	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
25	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	80	82	73	92	86	86	85	96	98	
NRR / Unsur	3,20	3,28	2,92	3,68	3,44	3,44	3,40	3,84	3,92	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,32	0,41	0,38	0,38	0,38	0,43	0,44	3,45
IKM Unit pelayanan										86,36

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 86,36 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,28
U3	Waktu pelayanan	2,92
U4	Biaya/tarif	3,68
U5	Produk layanan	3,44
U6	Kompetensi pelaksana	3,44
U7	Perilaku pelaksana	3,40
U8	Sarana Prasarana	3,84
U9	Penanganan Pengaduan	3,92

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Ledo
ALAMAT : Jalan Raya Sanggau Ledo
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
6	3	3	4	4	3	3	3	2	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	2	3	4	4	4	3	4	2	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
11	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
Σ Nilai per Unsur	106	105	104	120	109	107	108	106	108	
NRR / Unsur	3,53	3,50	3,47	4,00	3,63	3,57	3,60	3,53	3,60	
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,39	0,38	0,44	0,40	0,40	0,40	0,39	0,40	3,60
IKM Unit pelayanan										90,00

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90,00 SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,53
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu pelayanan	3,47
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,63
U6	Kompetensi pelaksana	3,57
U7	Perilaku pelaksana	3,60
U8	Sarana Prasarana	3,53
U9	Penanganan Pengaduan	3,60

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Siding
ALAMAT : Jalan Raya Siding
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
23	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
24	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	82	84	83	91	86	88	86	80	97	
NRR / Unsur	3,04	3,11	3,07	3,37	3,19	3,26	3,19	2,96	3,59	
NRR tertbg/ unsur	0,34	0,35	0,34	0,37	0,35	0,36	0,35	0,33	0,40	3,19
IKM Unit pelayanan										79,86

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 79,86 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,04
U2	Prosedur	3,11
U3	Waktu pelayanan	3,07
U4	Biaya/tarif	3,37
U5	Produk layanan	3,19
U6	Kompetensi pelaksana	3,26
U7	Perilaku pelaksana	3,19
U8	Sarana Prasarana	2,96
U9	Penanganan Pengaduan	3,59

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Jagoi Babang
ALAMAT : Jln. Dwikora Nomor 01 Jagoi Babang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
6	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
8	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
13	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
14	3	3	4	4	4	3	3	2	3	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
17	3	3	4	3	4	3	4	2	3	
18	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
19	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
21	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
22	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
24	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
25	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	82	83	87	96	80	84	87	71	89	
NRR / Unsur	3,28	3,32	3,48	3,84	3,20	3,36	3,48	2,84	3,56	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,37	0,39	0,43	0,36	0,37	0,39	0,32	0,40	3,37
IKM Unit pelayanan										84,25

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 84,25 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,28
U2	Prosedur	3,32
U3	Waktu pelayanan	3,48
U4	Biaya/tarif	3,84
U5	Produk layanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,36
U7	Perilaku pelaksana	3,48
U8	Sarana Prasarana	2,84
U9	Penanganan Pengaduan	3,56

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatar
 ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
 Tlp/Fax : (0562) 441125

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
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	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	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	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	2	4	3	2	3	1	3	
17	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
50	3	2	3	4	4	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	168	168	168	185	171	167	169	162	182	
NRR / Unsur	3,36	3,36	3,36	3,70	3,42	3,34	3,38	3,24	3,64	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,37	0,37	0,41	0,38	0,37	0,38	0,36	0,40	3,42
IKM Unit pelayanan										85,47

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 85,47

BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,36
U2	Prosedur	3,36
U3	Waktu pelayanan	3,36
U4	Biaya/tarif	3,70
U5	Produk layanan	3,42
U6	Kompetensi pelaksana	3,34
U7	Perilaku pelaksana	3,38
U8	Sarana Prasarana	3,24
U9	Penanganan Pengaduan	3,64

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441641

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
13	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
15	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
22	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	2	2	4	2	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
27	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
28	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	96	97	93	113	96	96	97	93	111	
NRR / Unsur	3,20	3,23	3,10	3,77	3,20	3,20	3,23	3,10	3,70	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,34	0,42	0,36	0,36	0,36	0,34	0,41	3,30
IKM Unit pelayanan										82,51

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 82,51 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,10
U4	Biaya/tarif	3,77
U5	Produk layanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana Prasarana	3,10
U9	Penanganan Pengaduan	3,70

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441581

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
11	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
12	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
15	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	4	3	4	2	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	2	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
29	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	96	98	92	120	97	95	98	100	114	
NRR / Unsur	3,20	3,27	3,07	4,00	3,23	3,17	3,27	3,33	3,80	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,34	0,44	0,36	0,35	0,36	0,37	0,42	3,37
IKM Unit pelayanan										84,18

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,18 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,27
U3	Waktu pelayanan	3,07
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,27
U8	Sarana Prasarana	3,33
U9	Penanganan Pengaduan	3,80

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkayang
ALAMAT : Jln. Basuki Rahmad
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
12	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
13	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
14	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
15	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
16	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
21	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
22	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
23	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
24	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
25	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
27	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
30	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
Σ Nilai per Unsur	103	98	102	118	102	102	102	102	104	
NRR / Unsur	3,43	3,27	3,40	3,93	3,40	3,40	3,40	3,40	3,47	
NRR tertbg/ unsur	0,38	0,36	0,38	0,44	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	3,45
IKM Unit pelayanan										86,30

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 86,30 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,43
U2	Prosedur	3,27
U3	Waktu pelayanan	3,40
U4	Biaya/tarif	3,93
U5	Produk layanan	3,40
U6	Kompetensi pelaksana	3,40
U7	Perilaku pelaksana	3,40
U8	Sarana Prasarana	3,40
U9	Penanganan Pengaduan	3,47

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman,
Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kab. Bengkayang
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
11	4	3	4	4	4	4	3	2	3	
12	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
15	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	4	3	4	2	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
29	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	97	101	96	119	97	96	98	91	114	
NRR / Unsur	3,23	3,37	3,20	3,97	3,23	3,20	3,27	3,03	3,80	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,37	0,36	0,44	0,36	0,36	0,36	0,34	0,42	3,36
IKM Unit pelayanan										84,08

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 84,08 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,23
U2	Prosedur	3,37
U3	Waktu pelayanan	3,20
U4	Biaya/tarif	3,97
U5	Produk layanan	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,27
U8	Sarana Prasarana	3,03
U9	Penanganan Pengaduan	3,80

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Perhubungan Kab. Bengkulu
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
11	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
12	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
13	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
14	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
15	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
18	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
19	4	3	4	4	4	2	3	4	4	
20	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
21	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
22	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
23	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
24	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
25	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
26	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
27	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
30	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
Σ Nilai per Unsur	112	106	103	102	102	101	104	103	104	
NRR / Unsur	3,73	3,53	3,43	3,40	3,40	3,37	3,47	3,43	3,47	
NRR tertbg/ unsur	0,41	0,39	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	0,38	0,38	3,47
IKM Unit pelayanan										86,67

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 86,67 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,73
U2	Prosedur	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,43
U4	Biaya/tarif	3,40
U5	Produk layanan	3,40
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,47
U8	Sarana Prasarana	3,43
U9	Penanganan Pengaduan	3,47

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
11	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
13	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
14	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
15	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
19	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
20	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
21	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
28	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	96	98	95	120	103	96	96	90	97	
NRR / Unsur	3,20	3,27	3,17	4,00	3,43	3,20	3,20	3,00	3,23	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,35	0,44	0,38	0,36	0,36	0,33	0,36	3,30
IKM Unit pelayanan										82,42

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 82,42 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,27
U3	Waktu pelayanan	3,17
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,20
U8	Sarana Prasarana	3,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,23

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Perindustrian dan Perdagangan
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
15	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	2	2	3	2	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
29	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
30	4	3	3	2	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	97	99	94	113	97	97	99	97	116	
NRR / Unsur	3,23	3,30	3,13	3,77	3,23	3,23	3,30	3,23	3,87	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,37	0,35	0,42	0,36	0,36	0,37	0,36	0,43	3,36
IKM Unit pelayanan										84,08

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,08 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,23
U2	Prosedur	3,30
U3	Waktu pelayanan	3,13
U4	Biaya/tarif	3,77
U5	Produk layanan	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,30
U8	Sarana Prasarana	3,23
U9	Penanganan Pengaduan	3,87

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang

ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang

Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
6	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
12	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
15	3	4	4	4	2	3	4	3	3	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
19	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
21	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
26	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
27	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	99	93	97	112	97	94	95	89	96	
NRR / Unsur	3,41	3,21	3,34	3,86	3,34	3,24	3,28	3,07	3,31	
NRR tertbg/ unsur	0,38	0,36	0,37	0,43	0,37	0,36	0,36	0,34	0,37	3,34
IKM Unit pelayanan										83,44

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 83,44

BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,41
U2	Prosedur	3,21
U3	Waktu pelayanan	3,34
U4	Biaya/tarif	3,86
U5	Produk layanan	3,34
U6	Kompetensi pelaksana	3,24
U7	Perilaku pelaksana	3,28
U8	Sarana Prasarana	3,07
U9	Penanganan Pengaduan	3,31

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Bengkulu

ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkap

Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
12	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
14	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
18	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	4	3	4	2	3	3	3	4	
20	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
22	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	4	3	4	2	3	2	3	3	
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	81	86	80	100	77	80	82	78	94	
NRR / Unsur	3,24	3,44	3,20	4,00	3,08	3,20	3,28	3,12	3,76	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,38	0,36	0,44	0,34	0,36	0,36	0,35	0,42	3,37
IKM Unit pelayanan										84,14

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,14

BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,24
U2	Prosedur	3,44
U3	Waktu pelayanan	3,20
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,08
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,28
U8	Sarana Prasarana	3,12
U9	Penanganan Pengaduan	3,76

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kab. Bengkayang
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax :

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
7	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	4	3	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	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
20	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	1	1	4	4	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	1	2	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
Σ Nilai per Unsur	83	77	78	99	84	83	86	78	97	
NRR / Unsur	3,32	3,08	3,12	3,96	3,36	3,32	3,44	3,12	3,88	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,34	0,35	0,44	0,37	0,37	0,38	0,35	0,43	3,40
IKM Unit pelayanan										84,92

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,92

BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,32
U2	Prosedur	3,08
U3	Waktu pelayanan	3,12
U4	Biaya/tarif	3,96
U5	Produk layanan	3,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,32
U7	Perilaku pelaksana	3,44
U8	Sarana Prasarana	3,12
U9	Penanganan Pengaduan	3,88

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bengkulu
 ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkap
 Tlp/Fax : (0562) 441808, 441057

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	2	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	3	2	4	3	3	3	3	2
8	3	3	3	4	4	3	3	2	4
9	4	4	3	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	4	4	3	4
21	4	4	3	4	3	3	4	3	4
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	3	3	4	4
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	2	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	4	4	3	4	4	3	3
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	3	4	4	4	3	4	4	3	3
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	4	3	3	3	4
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	4	3	3	4

48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	160	161	155	200	162	162	163	154	187	
NRR / Unsur	3,20	3,22	3,10	4,00	3,24	3,24	3,26	3,08	3,74	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,34	0,44	0,36	0,36	0,36	0,34	0,42	3,34
IKM Unit pelayanan										83,47

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 83,47 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,22
U3	Waktu pelayanan	3,10
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,24
U7	Perilaku pelaksana	3,26
U8	Sarana Prasarana	3,08
U9	Penanganan Pengaduan	3,74

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Bengkulu
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkap
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	4	4	2	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	3	3	4	3	3	2	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
27	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
29	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	92	91	95	95	95	95	94	84	103	
NRR / Unsur	3,07	3,03	3,17	3,17	3,17	3,17	3,13	2,80	3,43	
NRR tertbg/ unsur	0,34	0,34	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,31	0,38	3,12
IKM Unit pelayanan										78,07

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 78,07 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,07
U2	Prosedur	3,03
U3	Waktu pelayanan	3,17
U4	Biaya/tarif	3,17
U5	Produk layanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,13
U8	Sarana Prasarana	2,80
U9	Penanganan Pengaduan	3,43

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bengkayang
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441808, 441507

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1
9	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
10	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1
15	3	3	3	4	3	4	4	2	2	1
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1
17	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
Σ Nilai per Unsur	80	78	77	96	77	78	81	73	67	
NRR / Unsur	3,20	3,12	3,08	3,84	3,08	3,12	3,24	2,92	2,68	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,35	0,34	0,43	0,34	0,35	0,36	0,32	0,30	3,14
IKM Unit pelayanan										78,48

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 78,48 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,12
U3	Waktu pelayanan	3,08
U4	Biaya/tarif	3,84
U5	Produk layanan	3,08
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,24
U8	Sarana Prasarana	2,92
U9	Penanganan Pengaduan	2,68

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab. Bengkayang
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441808, 441507

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	3	3	4	4	4	2	2	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	78	77	76	88	84	81	79	74	91	
NRR / Unsur	3,12	3,08	3,04	3,52	3,36	3,24	3,16	2,96	3,64	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,34	0,34	0,39	0,37	0,36	0,35	0,33	0,40	3,23
IKM Unit pelayanan										80,81

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 80,81 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,12
U2	Prosedur	3,08
U3	Waktu pelayanan	3,04
U4	Biaya/tarif	3,52
U5	Produk layanan	3,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,24
U7	Perilaku pelaksana	3,16
U8	Sarana Prasarana	2,96
U9	Penanganan Pengaduan	3,64

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda
ALAMAT : Jln. Guna Baru Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441612, 441808

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
8	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
9	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
23	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
Σ Nilai per Unsur	88	91	84	108	93	90	94	85	99	
NRR / Unsur	3,14	3,25	3,00	3,86	3,32	3,21	3,36	3,04	3,54	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,36	0,33	0,43	0,37	0,36	0,37	0,34	0,39	3,30
IKM Unit pelayanan									82,46	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,46 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,14
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu pelayanan	3,00
U4	Biaya/tarif	3,86
U5	Produk layanan	3,32
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku pelaksana	3,36
U8	Sarana Prasarana	3,04
U9	Penanganan Pengaduan	3,54

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu
ALAMAT : Jln. Guna Baru Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441612, 441808

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
16	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
22	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	91	93	90	111	99	93	96	90	102	
NRR / Unsur	3,14	3,21	3,10	3,83	3,41	3,21	3,31	3,10	3,52	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,36	0,34	0,42	0,38	0,36	0,37	0,34	0,39	3,31
IKM Unit pelayanan										82,77

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,77 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,14
U2	Prosedur	3,21
U3	Waktu pelayanan	3,10
U4	Biaya/tarif	3,83
U5	Produk layanan	3,41
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku pelaksana	3,31
U8	Sarana Prasarana	3,10
U9	Penanganan Pengaduan	3,52

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Bagian Organisasi Setda
ALAMAT : Jln. Guna Baru Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441612, 441808

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
21	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
22	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
31	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
32	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
34	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	117	120	113	138	114	116	123	109	121	
NRR / Unsur	3,34	3,43	3,23	3,94	3,26	3,31	3,51	3,11	3,46	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,38	0,36	0,44	0,36	0,37	0,39	0,35	0,38	3,40
IKM Unit pelayanan										84,92

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,92 BAIK

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,34
U2	Prosedur	3,43
U3	Waktu pelayanan	3,23
U4	Biaya/tarif	3,94
U5	Produk layanan	3,26
U6	Kompetensi pelaksana	3,31
U7	Perilaku pelaksana	3,51
U8	Sarana Prasarana	3,11
U9	Penanganan Pengaduan	3,46



Jalan Guna Baru Trans Rangkang Telp. (0562) 441807 Fax. 441057