

SKM 2021



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2021



Pemerintah Kabupaten Bengkayang
Tahun 2021

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 pelayan 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 2021, ada 30 (Tiga Puluh) 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 17 (Tujuh Belas) Unit Pelayanan Publik yang menyampaikan kuisisioner SKM Tahun 2021. Nilai Rata – Rata SKM **Pemerintah Kabupaten Bengkayang** adalah 83,38 dengan kategori **Baik**. Nilai SKM tertinggi Unit Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun 2021 di raih oleh Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja dengan Nilai **90,47** dengan kategori **Sangat Baik**. Nilai SKM terendah Unit Pelayanan Publik adalah Kecamatan Tujuh Belas dengan nilai 73,82 berada pada kategori **Kurang 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 2021**

No	Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu	Nilai SKM						+/- dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2016	2017	2018	2019	2020	2021			
	Nilai Rata-rata SKM Pemerintah Kabupaten Bengkulu	75,77	76,95	79,08	81,20	81,98	83,38	1,40	BAIK	OPD yg Melaksanakan SKM : 2021 : 17 (39,5 %) 2020 : 12 (27,9 %) 2019 : 10 (22,2%) 2018 : 11 (24,4%) 2017 : 12 (26,6%) 2016 : 11 (20,7%)
1.	Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkulu	NA	NA	77,70	83,80	81,58	83,81	2,23	BAIK	
2.	Dinas Koperasi , UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	NA	NA	NA	84,24	91,57	90,47	-1,10	CUKUP	
3.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	NA	78,91	NA	NA	NA	NA	-	-	
4.	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NA	73,42	73,98	77,92	83,25	83,58	0,33	CUKUP	
5.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	80,47	81,11	NA	84,02	81,14	85,47	4,33	BAIK	
6.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Aset Daerah	-	-	-	-	-	82,81	-	-	
7.	Dinas Perumahan Rakyat, Permukiman dan Lingkungan Hidup	-	-	-	-	-	-	-	-	
8.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	NA	NA	NA	76,59	59,94	74,70	14,76	SANGAT BAIK	
9.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	NA	NA	NA	NA	77,59	82,81	5,22	SANGAT BAIK	
10.	Dinas Perhubungan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
11.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	NA	NA	NA	NA	NA	84,03	-	-	

No	Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang	Nilai SKM						+/- dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2016	2017	2018	2019	2020	2021			
12.	Dinas PUPR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
13.	RSUD	71,48	72,54	81,47	NA	81,36	79,81	-1,55	BAIK	
14.	Kecamatan Bengkayang	NA	NA	82,97	NA	86,38	86,03	-0,35	CUKUP	
15.	Kecamatan Teriak	NA	77,48	80,26	NA	NA	NA	-	-	
16.	Kecamatan Sungai Betung	NA	NA	NA	78,03	NA	NA	-	-	
17.	Kecamatan Samalantan	NA	NA	NA	NA	NA	82,14	-	-	
18.	Kecamatan Monterado	78,26	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
19.	Kecamatan Capkala	NA	86,61	NA	NA	NA	NA	-	-	
20.	Kecamatan Sungai Raya	81,36	85,17	77,93	NA	NA	NA	-	-	
21.	Kec. Sungai Raya Kepulauan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
22.	Kecamatan Lembah Bawang	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
23.	Kecamatan Lumar	79,80	82,81	76,05	NA	85,17	88,25	3,00	BAIK	
24.	Kecamatan Ledo	77,48	78,58	80,00	79,92	85,06	88,80	3,74	BAIK	
25.	Kecamatan Sanggau Ledo	NA	NA	NA	85,80	NA	86,91	-	-	
26.	Kecamatan Suti Semarang	80,36	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
27.	Kecamatan Tujuh Belas	71,99	76,27	NA	NA	80,25	73,82	-6,43	-	
28.	Kecamatan Seluas	73,26	73,96	79,25	84,13	90,57	86,80	-3,77	BAIK	
29.	Kecamatan Siding	70,88	60,12	79,58	NA	NA	NA	-	-	
30.	Kecamatan Jagoi Babang	68,15	NA	79,25	NA	NA	77,26	-	-	
31.	Kelurahan Sebalu	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	
32.	Kelurahan Bumi Emas	NA	NA	NA	78,25	NA	NA	-	-	

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2021**

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	86,03	BAIK	3,00	3,96	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	√	√	
2	Kecamatan Lumar	88,25	BAIK	3,08	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	√	√	
3	Kecamatan Ledo	88,80	SANGAT BAIK	3,16	4,00	Terendah : Perilaku pelaksana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
4	Kecamatan Sanggau Ledo	86,91	BAIK	3,24	3,72	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	√	√	
5	Kecamatan Tujuh Belas	73,82	KURANG BAIK	2,56	3,16	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya/Tarif dan Perilaku pelaksana	√	√	
6	Kecamatan Seluas	86,80	BAIK	2,92	3,92	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
7	Kecamatan Jagoi Babang	77,26	BAIK	2,48	3,52	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
8	Kecamatan Samalantan	82,14	BAIK	2,68	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	74,70	KURANG BAIK	2,60	3,36	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	√	√	
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	82,81	BAIK	3,00	3,96	Terendah : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Perilaku pelaksana Tertinggi : Biaya/tarif	Belum	√	
11	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83,58	BAIK	3,00	3,76	Terendah : Kompetensi pelaksana Tertinggi : Produk Layanan	Belum	√	
12	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	84,03	BAIK	2,96	3,88	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	Belum	√	
13	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	90,47	SANGAT BAIK	3,28	4,00	Terendah : Kompetensi pelaksana Tertinggi : Penanganan Pengaduan	Belum	√	
14	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusi	85,47	BAIK	3,08	3,88	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Sarana Prasarana	Belum	√	
15	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	82,81	BAIK	2,92	3,84	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	Belum	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
16	UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah	79,81	BAIK	2,92	3,48	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Belum	√	
17	Bagian Organisasi Setda	83,81	BAIK	2,92	3,80	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan	√	√	
Σ Nilai IKM		1417,47							BAIK
Nilai Rata-rata IKM		83,38							

**RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) TERHADAP HASIL SKM
KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	2,96	Waktu pelayanan cukup lama dan mengulur-ulur waktu	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan terendah	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
2.	Prosedur	3,20	Prosedur sudah baik dan memudahkan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
3.	Kompetensi Pelaksana	3,21	Kompetensi pelaksana dinilai mampu dan menguasai, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
4.	Persyaratan	3,21	Persyaratan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan,, namun dapat ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
5.	Perilaku Pelaksana	3,25	Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayan sudah baik dan bisa diterima masyarakat, namun dapat ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
6.	Produk Layanan	3,26	Produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah, namun dapat ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
7.	Biaya/Tarif	3,60	Biaya/tarif pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang berlaku	Belum ada	-	-
8.	Sarana Prasarana	3,63	Kualitas sarana prasarana Sangat Baik sehingga perlu untuk dipertahankan	Belum ada	-	-
9.	Penanganan Pengaduan	3,71	Penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik	Belum ada	-	-

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 2021 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, 2 Desember 2021



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

DAFTAR ISI

RUNGKASAN EKSEKUTIF.....	i
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
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
BAB II	ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN
2.1 Profil	10
2.1.1 Kantor Camat Bengkayang.....	10
2.1.2 Kantor Camat Lumar	11
2.1.3 Kantor Camat Ledo	13
2.1.4 Kantor Camat Sanggau Ledo	14
2.1.5 Kantor Camat Tujuh Belas	15
2.1.6 Kantor Camat Seluas	16
2.1.7 Kantor Camat Jagoi Babang	18
2.1.8 Kantor Camat Samalantan	19
2.1.9 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	20
2.1.10 Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	21
2.1.11 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	23
2.1.12 Dinas Perindustrian dan Perdagangan	24
2.1.13 Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi....	25
2.1.14 Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia	26
2.1.15 Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	27
2.1.16 UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	28
2.1.17 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	29
2.2 Hasil Perhitungan	30
2.3 Hasil Analisis	36
2.4 Rencana Tindak Lanjut	41
BAB III	PENUTUP
3.1 Kesimpulan	44
3.2 Saran/ Rekomendasi	47

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 Ledo
4. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Sanggau Ledo
5. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Tujuh Belas
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 Jagoi Babang
8. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Samalantan
9. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
10. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
11. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
12. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan
13. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
14. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia
15. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah
16. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah
17. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Bagian Organisasi Setda

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 Ledo; Kecamatan Sanggau Ledo; Kecamatan Tujuh Belas; Kecamatan Seluas; Kecamatan Jagoi Babang; Kecamatan Samalantan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Dinas Perindustrian dan Perdagangan; Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi; Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia; Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah; UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), dan 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/BUMD, 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 di tetapkan.

- 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.

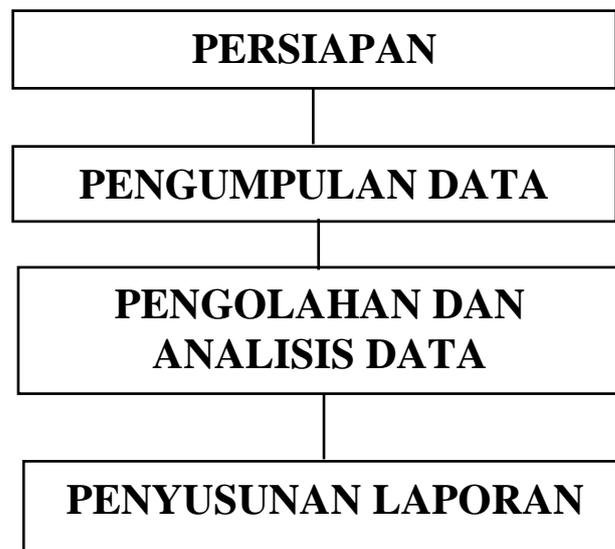
5. Diketuhiinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.
9. Sebagai Tolak Ukur Penilaian dalam dalam menentukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk memberikan pelaksanaan penilaian kepada Masyarakat.
10. Diketuhiinya 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, dan memberikan arahan dengan pihak Unit pelayanan publik yang terdiri dari 8 (delapan) Kecamatan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Dinas Perindustrian dan Perdagangan; Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi; Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia; Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah; UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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

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.

e. 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 25 (dua Puluh Lima) orang (*yang menilai*). Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Maret sampai dengan minggu ke dua bulan Agustus tahun 2021.

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 :

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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 2021, 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 2021) :

Nama Instansi	:	Kantor Camat Bengkayang.
Luas Wilayah Kecamatan	:	167.04 Ha
Jumlah Penduduk Kecamatan	:	34.723 Jiwa
Letak Geografis Kecamatan	:	Garis Lintang : 0 ⁰ 45'56"LU- 0 ⁰ 54'27"LU. Garis Bujur : 109 ⁰ 25'32"BT- 109 ⁰ 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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.1

Tabel 2.1.1

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	1	0	1	7%
2.	SMP	1	0	1	7%
3.	SMA	6	0	6	43%
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	5	0	5	36%
9.	S-2	1	0	1	7%
	Jumlah	14	0	14	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 7 %, SMP sebesar 7 %, SMA sebesar 43 %, S-1 sebesar 36 % dan S-2 sebesar 7 %, 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 2021) :

Nama Instansi : Kantor Camat Lumar.
 Luas Wilayah Kecamatan : 275.21 Ha
 Jumlah Penduduk Kecamatan : 6.579 Jiwa
 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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.2

Tabel 2.1.2

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Lumar Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	2	0	2	14%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	4	0	4	26%
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	6%
8.	S-1	5	0	5	33%
9.	S-2	2	0	2	14%
	Jumlah	14	0	14	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 14%, SMA sebesar 26%, D3 sebesar 7%, S-1 sebesar 33% dan S-2 sebesar 14%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Lumar.

2.1.3 Kantor Camat Ledo

Profil untuk Kantor Camat Ledo (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2021) :

Nama Instansi : Kantor Camat Ledo.
Luas Wilayah Kecamatan : 481.75 Ha
Jumlah Penduduk Kecamatan : 10.254 Jiwa
Letak Geografis Kecamatan : Garis Lintang : 0°52'74"LU-1°08'95"LU.
Garis Bujur : 109°30'16"BT-109°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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.3

Tabel 2.1.3

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Ledo Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

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	59%
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	6	0	6	35%
9.	S-2	0	0	0	0%
	Jumlah	17	0	17	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 59%, D3 sebesar 6%, dan S-1 sebesar 35% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Ledo.

2.1.4 Kantor Camat Sanggau Ledo

Profil untuk Kantor Camat Sanggau Ledo (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2021) :

Nama Instansi	:	Kantor Camat Sanggau Ledo.
Luas Wilayah Kecamatan	:	392.50 Ha
Jumlah Penduduk Kecamatan	:	12.753 Jiwa
Letak Geografis Kecamatan	:	Garis Lintang : 0 ⁰ 58'55"LU- 1 ⁰ 16'45"LU. Garis Bujur : 109 ⁰ 32'58"BT- 109 ⁰ 56'29"BT
Batas Wilayah Kecamatan		
Utara	:	Kabupaten Sambas
Selatan	:	Kecamatan Ledo
Barat	:	Kabupaten Sambas
Timur	:	Kecamatan Seluas dan Tujuh Belas
Jumlah Pegawai	:	Jumlah Pegawai Kantor Camat Sanggau Ledo berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.4

Tabel 2.1.4

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Sanggau Ledo Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	1	5%
3.	SMA	13	0	13	73%
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	3	0	3	17%
9.	S-2	1	0	1	5%
	Jumlah	18	0	18	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 : SMP sebesar 5%, SMA sebesar 73%, D3 sebesar 6%, S-1 sebesar 17% dan S-2 sebesar 5%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Sanggau Ledo.

2.1.5 Kantor Camat Tujuh Belas

Profil untuk Kantor Camat Tujuh Belas (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2021) :

Nama Instansi : Kantor Camat Tujuh Belas.
 Luas Wilayah Kecamatan : 221 Ha
 Jumlah Penduduk Kecamatan : 12.486 Jiwa
 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 : Kecamatan Seluas

Selatan : Kecamatan Suti Semarang
 Barat : Kecamatan Sanggau Ledo
 Timur : Kabupaten Landak
 Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Kantor Camat
 Tujuh Belas berdasarkan
 Tingkat Pendidikan pada tahun
 2021 dapat dilihat pada tabel
 2.1.5

Tabel 2.1.5

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Tujuh Belas Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	2	0	2	13%
3.	SMA	8	0	8	53%
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	5	0	5	34%
9.	S-2	0	0	0	0%
	Jumlah	15	0	15	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai Kantor Camat Tujuh Belas sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Kecamatan, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 13%, SMA sebesar 53%, dan S-1 sebesar 33% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Tujuh Belas..

2.1.6 Kantor Camat Seluas

Profil untuk Kantor Camat Seluas (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2021) :

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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.6

Tabel 2.1.6

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Seluas Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	2	0	2	18%
3.	SMA	4	0	4	37%
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	3	0	3	27%
9.	S-2	0	0	0	0%
	Jumlah	11	0	11	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 18%, SMA sebesar 37 %, D3 sebesar 18%, dan S-1 sebesar 27% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Seluas.

2.1.7 Kantor Camat Jagoi Babang

Profil untuk Kantor Camat Jagoi Babang (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2021) :

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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.7

Tabel 2.1.7

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Jagoi Babang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

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	20%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	1	0	1	10%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	6	0	6	60%
9.	S-2	1	0	1	10%
	Jumlah	10	0	11	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 20%, D3 sebesar 10%, S-1 sebesar 60% dan S-2 sebesar 10% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Jagoi Babang.

2.1.8 Kantor Camat Samalantan

Profil untuk Kantor Camat Samalantan (Berdasarkan Kabupaten Bengkayang Dalam Angka Tahun 2021) :

Nama Instansi	: Kantor Camat Samalantan.
Luas Wilayah Kecamatan	: 420,50 Ha
Jumlah Penduduk Kecamatan	: 23.250 Jiwa
Letak Geografis Kecamatan	: Garis Lintang : 0 ⁰ 42'42"LU-1 ⁰ 03'14"LU. Garis Bujur : 109 ⁰ 07'98"BT-109 ⁰ 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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.8

Tabel 2.1.8

Jumlah PNS, CPNS Kantor Camat Samalantan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	1	0	1	4%
2.	SMP	1	0	1	4%
3.	SMA	10	0	10	47%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	4	0	4	19%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	3	0	3	14%
9.	S-2	2	0	2	9%
	Jumlah	21	0	11	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 4%, SMP sebesar 4%, SMA sebesar 47%, D3 sebesar 19 %, S-1 sebesar 14 % dan S-2 sebesar 9% sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Kecamatan Samalantan.

2.1.9 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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.9

Tabel 2.1.9

Jumlah PNS, CPNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	1	3%
3.	SMA	3	0	3	11%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	7%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	19	0	19	68%
9.	S-2	3	0	3	11%
	Jumlah	28	0	28	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 3%, SMA sebesar 11%, D1 sebesar 4%, D2 sebesar 4%, D3 sebesar 7%, S1 sebesar 68%, dan S2 sebesar 11%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.1.10 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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.10

Tabel 2.1.10

Jumlah PNS, CPNS Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	00%
2.	SMP	0	0	0	00%
3.	SMA	9	0	9	30%
4.	D-I	0	0	0	00%
5.	D-II	1	0	1	03%
6.	D-III	4	0	4	13%
7.	D-IV	2	0	2	07%
8.	S-1	10	0	10	33%
9.	S-2	4	0	4	13%
	Jumlah	30	0	30	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 : SMA sebesar 30%, D2 sebesar 3%, D3 sebesar 13% D4 sebesar 7%, S1 sebesar 33%, dan S2 sebesar 13%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

2.1.11 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Profil untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) :

Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.11

Tabel 2.1.11

Jumlah PNS, CPNS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	1	4%
3.	SMA	6	0	6	24%
4.	D-I	1	0	1	4%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	8%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	11	0	11	44%
9.	S-2	4	0	4	16%
	Jumlah	25	0	25	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 4%, SMA sebesar 24%, D1 sebesar 4%, D3 sebesar 8%, S1 sebesar 44%, dan S2 sebesar 16%, sehingga

pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2.1.12 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 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.12

Tabel 2.1.12

Jumlah PNS, CPNS Dinas Perindustrian dan Perdagangan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

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	25%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	3	0	3	11%
7.	D-IV	1	0	1	4%
8.	S-1	11	0	11	39%
9.	S-2	6	0	6	21%
	Jumlah	28	0	28	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

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 25 %, D1 sebesar 3%, D3 sebesar 11%, S1 sebesar 43%, dan S2 sebesar 13%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

2.1.13 Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi

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

Nama Instansi : Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
 Letak : Kecamatan Bengkayang
 Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.13

Tabel 2.1.13

Jumlah PNS, CPNS Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0%
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	6	0	6	21%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	2	0	2	7%
7.	D-IV	0	0	0	0%
8.	S-1	15	0	15	51%
9.	S-2	6	0	6	21%
	Jumlah	29	0	29	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 21%, D3 sebesar 7%, S1 sebesar 51%, dan S2 sebesar 21%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi.

2.1.14 Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia

Profil untuk Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) :

Nama Instansi : Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.14

Tabel 2.1.14

Jumlah PNS, CPNS Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

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	22%
4.	D-I	0	0	0	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	7	0	7	19%
7.	D-IV	1	0	1	3%
8.	S-1	15	0	15	40%
9.	S-2	6	0	6	16%
	Jumlah	37	0	38	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia adalah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber daya Manusia, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 22 %, D1 sebesar 3%, D3 sebesar 13 %, D4 sebesar 3%, dan S1 sebesar 40 %, dan S2 sebesar 16%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber daya Manusia.

2.1.15 Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah

Profil untuk Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) :

Nama Instansi : Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.15

Tabel 2.1.15

Jumlah PNS, CPNS Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0 %
2.	SMP	0	0	0	0%
3.	SMA	6	0	6	13%
4.	D-I	1	0	1	3%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	8	0	8	16%
7.	D-IV	3	0	3	7%
8.	S-1	22	0	22	45%
9.	S-2	8	0	8	16%
	Jumlah	48	0	48	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

Dilihat dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan tersebut di atas, Kapasitas Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah adalah menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber daya Manusia, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 13 %, D1 sebesar 3%, D3 sebesar 16 %, D4 sebesar 7%, dan S1 sebesar 45%, dan S2 sebesar 16%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD).

2.1.16 UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Profil untuk Rumah Sakit Umum Daerah :

Nama Instansi : Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).
Letak : Kecamatan Bengkayang
Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.16

Tabel 2.1.16

Jumlah PNS, CPNS pada Rumah Sakit Umum Daerah Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS		
1.	SD	0	0	0	0 %
2.	SMP	3	0	3	1 %
3.	SMA	8	0	8	5 %
4.	D-I	1	0	1	0%
5.	D-II	0	0	0	0%
6.	D-III	99	0	99	63 %
7.	D-IV	3	0	3	1%
8.	S-1	35	0	35	23 %
	S-2	10	0	10	7 %
	Jumlah	159	0	159	100%

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Rumah sakit Umum Daerah, dengan taraf pendidikan : SMP sebesar 2%, SMA sebesar 5%, D3 sebesar 63%, D4 sebesar 1%, S-1 sebesar 23%, S2 sebesar 7%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di UPTD–Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

2.1.17 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah

Profil untuk Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang :

Nama Instansi : Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang.

Letak : Kecamatan Bengkayang

Jumlah Pegawai : Jumlah Pegawai Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang berdasarkan Tingkat Pendidikan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.1.17

Tabel 2.1.17

Jumlah PNS, CPNS Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

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	10 %
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	7	0	8	70 %
9	S-2	2	0	1	20 %
	Jumlah	10	0	10	100

(Sumber Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia)

Berdasarkan tingkat pendidikan dari tabel tersebut bahwa Pegawai pada Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang sudah sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan setingkat Bagian Organisasi, dengan taraf pendidikan : SMA sebesar 10%, S-1 sebesar 70%, S2 sebesar 20%, sehingga pegawai berdasarkan jenjang pendidikan yang tinggi sudah cukup banyak di Bagian Organisasi Setda Kab. 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
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 17 Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang, sudah diperoleh sebanyak 25 kuesioner (dari setiap Unit Pelayanan Publik), dan semua kuesioner tersebut dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan di analisis lebih lanjut.

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

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	86,03	BAIK	3,00	3,96	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
2	Kecamatan Lumar	88,25	BAIK	3,08	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan			
3	Kecamatan Ledo	88,80	SANGAT BAIK	3,16	4,00	Terendah : Perilaku pelaksana	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
4	Kecamatan Sanggau Ledo	86,91	BAIK	3,24	3,72	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan			
5	Kecamatan Tujuh Belas	73,82	KURANG BAIK	2,56	3,16	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Biaya/Tarif dan Perilaku pelaksana			
6	Kecamatan Seluas	86,80	BAIK	2,92	3,92	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
7	Kecamatan Jagoi Babang	77,26	BAIK	2,48	3,52	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
8	Kecamatan Samalantan	82,14	BAIK	2,68	4,00	Terendah : Waktu Pelayanan	Belum	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	74,70	KURANG BAIK	2,60	3,36	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan			

10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	82,81	BAIK	3,00	3,96	Terendah : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Perilaku pelaksana	Belum	√	
						Tertinggi : Biaya/tarif			
11	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83,58	BAIK	3,00	3,76	Terendah : Kompetensi pelaksana	Belum	√	
						Tertinggi : Produk Layanan			
12	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	84,03	BAIK	2,96	3,88	Terendah : Waktu Pelayanan	Belum	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
13	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	90,47	SANGAT BAIK	3,28	4,00	Terendah : Kompetensi pelaksana	Belum	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
14	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusi	85,47	BAIK	3,08	3,88	Terendah : Waktu Pelayanan	Belum	√	
						Tertinggi : Sarana Prasarana			
15	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	82,81	BAIK	2,92	3,84	Terendah : Waktu Pelayanan	Belum	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
16	UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah	79,81	BAIK	2,92	3,48	Terendah : Waktu Pelayanan	Belum	√	
						Tertinggi : Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan			
17	Bagian Organisasi Setda	83,81	BAIK	2,92	3,80	Terendah : Waktu Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
∑ Nilai IKM		1417,47						BAIK	
Nilai Rata-rata IKM		83,38							

Berdasarkan tabel hasil pengolahan terhadap kuesioner disampaikan sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Bengkayang memperoleh nilai SKM 86,03 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,96 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.
- 2) Kecamatan Lumar memperoleh nilai SKM 88,25 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan 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.
- 3) Kecamatan Ledo memperoleh nilai SKM 88,80 dengan kategori mutu pelayan SANGAT BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,00 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,16. Agar dipertahankan mutu pelayanan agar tetap dalam kategori Sangat Baik.
- 4) Kecamatan Sanggau Ledo memperoleh nilai SKM 86,91 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,72 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,24. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 5) Kecamatan Tujuh Belas memperoleh nilai SKM 73,82 dengan kategori mutu pelayan KURANG BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,16 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,56. Perlu adanya peningkatan terutama pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 6) Kecamatan Seluas memperoleh nilai SKM 86,80 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,92 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,92. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

- 7) Kecamatan Jago Babang memperoleh nilai SKM 77,26 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,52 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,48. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 8) Kecamatan Samalantan memperoleh nilai SKM 82,14 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,68. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 9) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh nilai SKM 74,70 dengan kategori mutu pelayan KURANG BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,36 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,60. Perlu adanya peningkatan terutama pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 10) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memperoleh nilai SKM 82,81 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,96 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,00. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 11) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperoleh nilai SKM 83,58 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Produk Layanan dengan nilai 3,76 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,00. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 12) Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperoleh nilai SKM 88,80 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,88 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,96. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.

- 13) Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi memperoleh nilai SKM 90,47 dengan kategori mutu pelayan SANGAT BAIK. Unsur penilaian tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,00 sedangkan unsur penilaian terendah yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,28. Agar dipertahankan mutu pelayanan agar tetap dalam kategori Sangat Baik.
- 14) Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia memperoleh nilai SKM 85,47 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3,88 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.
- 15) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah memperoleh nilai SKM 82,81 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,84 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,92. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 16) UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah memperoleh nilai SKM 79,81 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,48 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,92. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi Sangat Baik.
- 17) Bagian Organisasi memperoleh nilai SKM 83,81 dengan kategori mutu pelayan BAIK. Unsur pelayanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,80 sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 2,92. Perlu sedikit peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan 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 :

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	3,16	3,48	3,00	3,96	3,20	3,44	3,16	3,84	3,76	3,96	3,00	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
2	Kecamatan Lumar	3,20	3,16	3,08	3,60	3,72	3,40	3,64	4,00	4,00	4,00	3,08	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
3	Kecamatan Ledo	3,32	3,24	3,52	3,96	3,56	3,28	3,16	3,96	4,00	4,00	3,16	Penanganan Pengaduan	Perilaku Pelaksana
4	Kecamatan Sanggau Ledo	3,44	3,36	3,24	3,48	3,28	3,60	3,48	3,72	3,72	3,72	3,24	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
5	Kecamatan Tujuh Belas	2,84	2,88	2,56	3,16	3,00	3,04	3,16	2,96	3,00	3,16	2,56	Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana	Waktu Pelayanan
6	Kecamatan Seluas	3,20	3,28	2,92	3,84	3,44	3,44	3,40	3,84	3,92	3,92	2,92	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
7	Kecamatan Jagoi Babang	2,92	3,00	2,48	3,52	2,92	3,12	3,12	3,24	3,52	3,52	2,48	Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan	Waktu 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
8	Kecamatan Samalantan	3,16	3,24	2,68	4,00	3,16	3,12	3,24	3,48	3,52	4,00	2,68	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,08	2,80	2,60	3,08	2,88	2,92	2,84	3,36	3,36	3,36	2,60	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3,00	3,00	3,00	3,96	3,08	3,04	3,00	3,80	3,96	3,96	3,00	Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan	Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana
11	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,36	3,20	3,12	3,28	3,76	3,00	3,20	3,56	3,64	3,76	3,00	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana
12	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	3,16	3,28	2,96	3,84	3,12	3,12	3,16	3,76	3,88	3,88	2,96	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
13	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3,48	3,44	3,40	3,96	3,56	3,28	3,72	3,76	4,00	4,00	3,28	Penanganan Pengaduan	Kompetensi Pelaksana

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
14	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusi	3,68	3,52	3,08	3,36	3,12	3,20	3,24	3,88	3,72	3,88	3,08	Sarana Prasarana	Waktu Pelayanan
15	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	3,28	3,16	2,92	3,68	3,12	3,20	3,08	3,56	3,84	3,84	2,92	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
16	UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah	3,12	3,08	2,92	3,20	3,12	3,12	3,24	3,48	3,48	3,48	2,92	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
17	Bagian Organisasi Setda	3,20	3,28	2,92	3,36	3,36	3,28	3,48	3,52	3,80	3,80	2,92	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
Σ Nilai / Unsur		54,60	54,40	50,40	61,24	55,40	54,60	55,32	61,72	63,12				
Nilai Rata-rata per Unsur		3,21	3,20	2,96	3,60	3,26	3,21	3,25	3,63	3,71				

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,21
U2	Prosedur	3,20
U3	Waktu Pelayanan	2,96
U4	Biaya/Tarif	3,60
U5	Produk Layanan	3,26
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21
U7	Perilaku Pelaksana	3,25
U8	Sarana Prasarana	3,63
U9	Penanganan Pengaduan	3,71

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,71 yang berada dalam kategori Sangat Baik. Untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 2,96 yang berada dalam kategori Kurang Baik. Berikut nilai IKM per unsur pelayanan berdasarkan nilai tertinggi hingga terendah, yaitu :

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kategori
U9	Penanganan Pengaduan	3,71	Sangat Baik (A)
U8	Sarana Prasarana	3,63	Sangat Baik (A)
U4	Biaya/Tarif	3,60	Sangat Baik (A)
U5	Produk Layanan	3,26	Baik (B)
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	Baik (B)
U1	Persyaratan	3,21	Baik (B)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	Baik (B)
U2	Prosedur	3,20	Baik (B)
U3	Waktu Pelayanan	2,96	Kurang Baik (C)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa terdapat 3 unsur yang berada dalam kategori Sangat Baik, 5 unsur berada dalam kategori Baik dan 1 unsur berada dalam kategori Kurang Baik. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,71 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.

Selanjutnya unsur pelayanan yang berada pada urutan kedua adalah Sarana Prasarana dengan nilai 3,63 yang berada pada kategori Sangat Baik (A). Dapat digambarkan bahwa masyarakat menilai secara umum bahwa kualitas sarana prasarana terkait pelayanan publik pemerintah kabupaten Bengkayang Sangat Baik sehingga perlu untuk dipertahankan.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan ketiga adalah Biaya/Tarif dengan nilai 3,60 yang berada pada kategori Sangat Baik (A). Masyarakat menilai bahwa biaya/tarif pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang berlaku dalam arti tidak ada praktek pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bengkayang.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan keempat adalah Produk Layanan dengan nilai 3,26 yang berada pada kategori Baik (B). 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.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan kelima adalah Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,25 yang berada pada kategori Baik (B). Masyarakat menilai bahwa secara umum perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan sudah baik dan bisa diterima masyarakat, namun dapat ditingkatkan lagi sehingga mencapai kategori Sangat Baik (A). Untuk meningkatkan perilaku pelaksana dapat dilakukan dengan pemberian insentif khusus untuk petugas pelayanan, reward/apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik, pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk serta melakukan evaluasi secara berkala.

Unsur pelayanan yang berada pada urutan Keenam adalah Persyaratan dengan nilai 3,21 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 ketujuh adalah Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,21 yang berada pada kategori Baik (B). Walaupun memiliki nilai yang sama dengan Persyaratan namun berdasarkan tabel hasil pengolahan terhadap kuesioner, unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana menduduki nilai terendah pada 2 unit pelayanan publik yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dibanding unsur pelayanan Persyaratan yang menduduki nilai terendah pada 1 unit pelayanan publik yaitu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Masyarakat menilai bahwa secara umum Kompetensi Pelaksana sudah mampu dan menguasai. Namun perlu untuk ditingkatkan lagi agar lebih menguasai dan ahli sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Berkenaan dengan hal tersebut 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 kedelapan adalah Prosedur dengan nilai 3,20 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 kedua terendah.

Unsur pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 2,96 yang berada pada kategori Kurang Baik (C). Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan cukup lama, tidak cepat sehingga terkesan mengulur-ulur waktu. Salah satu faktornya adalah kurangnya sumber daya manusia yang menangani pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah aparatur sipil negara yang ada pada unit pelayanan publik kurang dari beban kerja pada unit pelayanan publik tersebut. Untuk itu perlu adanya peningkatan sumber daya manusia pada unit pelayanan publik khususnya yang menangani pelayanan publik.

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.	Waktu Pelayanan	2,96	Waktu pelayanan cukup lama dan mengulur-ulur waktu	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan terendah	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
2.	Prosedur	3,20	Prosedur sudah baik dan memudahkan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
3.	Kompetensi Pelaksana	3,21	Kompetensi pelaksana dinilai mampu dan menguasai, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
4.	Persyaratan	3,21	Persyaratan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan,, namun dapat ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
5.	Perilaku Pelaksana	3,25	Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayan sudah baik dan bisa diterima masyarakat, namun dapat ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait

6.	Produk Layanan	3,26	Produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah, namun dapat ditingkatkan lagi	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Triwulan IV tahun 2021	Bagian Organisasi dan UPP terkait
7.	Biaya/Tarif	3,60	Biaya/tarif pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang berlaku	Belum ada	-	-
8.	Sarana Prasarana	3,63	Kualitas sarana prasarana Sangat Baik sehingga perlu untuk dipertahankan	Belum ada	-	-
9.	Penanganan Pengaduan	3,71	Penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik	Belum ada	-	-

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang telah dilakukan sepanjang tahun 2021 dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bengkayang tahun 2021 adalah **83,38** dengan kategori **Baik**.
- b. Tahun 2021 terdapat 17 (tujuh belas) 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 **86,03** berada pada kategori **Baik**
 - 2) Kantor Camat Lumar dengan nilai IKM **88,25** berada pada kategori **Baik**
 - 3) Kantor Camat Ledo dengan nilai IKM **88,80** berada pada kategori **Sangat Baik**
 - 4) Kantor Camat Sanggau Ledo dengan nilai IKM **86,91** berada pada kategori **Baik**
 - 5) Kantor Camat Tujuh Belas dengan nilai IKM **73, 82** berada pada kategori **Kurang Baik**
 - 6) Kantor Camat Seluas dengan nilai IKM **86,80** berada pada kategori **Baik**
 - 7) Kantor Camat Jagoi Babang dengan nilai IKM **77,26** berada pada kategori **Baik**
 - 8) Kantor Camat Samalantan dengan nilai IKM **82,14** berada pada kategori **Baik**
 - 9) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai IKM **74,70** berada pada kategori **Kurang Baik**
 - 10) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan nilai IKM **82,81** berada pada kategori **Baik**
 - 11) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nilai IKM **83,58** berada pada kategori **Baik**
 - 12) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan nilai IKM **84,03** berada pada kategori **Baik**

- 13) Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan nilai IKM **90,47** berada pada kategori **Sangat Baik**
- 14) Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia dengan nilai IKM **85,47** berada pada kategori **Baik**
- 15) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah dengan nilai IKM **82,81** berada pada kategori **Baik**
- 16) Rumah Sakit Umum Daerah dengan nilai IKM **79,81** berada pada kategori **Baik**
- 17) Bagian Organisasi Setda Kab. Bengkayang dengan nilai IKM **83,81** berada pada kategori **Baik**
- c. Dalam pelaksanaan SKM, terdapat 2 (dua) unit pelayanan publik mendapatkan nilai IKM dengan kategori **Sangat Baik** yaitu Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan Kecamatan Ledo, 13 (tiga belas) unit pelayanan publik mendapatkan nilai IKM dengan kategori **Baik**, dan 2 (dua) unit pelayanan publik mendapatkan nilai IKM dengan kategori **Kurang Baik** yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan Tujuh Belas.
- d. Nilai IKM tertinggi unit pelayanan publik yaitu Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan nilai IKM **90,47** berada pada kategori **Sangat Baik**, sedangkan nilai IKM terendah unit pelayanan publik yaitu Kecamatan Tujuh Belas dengan nilai IKM **73, 82** berada pada kategori **Kurang Baik**.
- e. 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	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
2.	Kantor Camat Lumar	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
3.	Kantor Camat Ledo	Penanganan Pengaduan	Perilaku Pelaksana
4.	Kantor Camat Sanggau Ledo	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan

5.	Kantor Camat Tujuh Belas	Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana	Waktu Pelayanan
6.	Kantor Camat Seluas	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
7.	Kantor Camat Jagoi Babang	Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
8.	Kantor Camat Samalantan	Biaya/Tarif	Waktu Pelayanan
9.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan	Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana
11.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana
12.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
13	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi	Penanganan Pengaduan	Kompetensi Pelaksana
14.	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sarana Prasarana	Waktu Pelayanan
15.	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
16.	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan
17	Bagian Organisasi Setda kab. Bengkayang	Penanganan Pengaduan	Waktu Pelayanan

- f. Nilai IKM per unsur layanan, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** yaitu **Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana, dan Biaya/Tarif**, terdapat 5 (lima) unsur pelayanan dengan kategori **Baik** yaitu **Produk Layanan, Perilaku Pelaksana, Persyaratan, Kompetensi Pelaksana dan Prosedur**, dan terdapat 1 (satu) unsur pelayanan dengan kategori **Kurang Baik** yaitu **Waktu Pelayanan**.
- g. Nilai IKM per unsur tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,71** yang berada pada kategori **Sangat Baik**, sedangkan nilai IKM per unsur terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai **2,96** yang berada pada kategori **Kurang Baik**.

3.2 Saran/ Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2021 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 unit pelayanan publik yang memiliki nilai IKM kurang baik yaitu pada **Kecamatan Tujuh Belas dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**, sehingga bisa mencapai nilai baik bahkan sangat baik;
- 3) Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap unsur pelayanan yang masih dinilai **Kurang Baik** oleh masyarakat, agar tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **WAKTU PELAYANAN** 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	3	3	3	4	4	
2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
6	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
12	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
13	3	4	2	4	3	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
21	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
22	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
24	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	79	87	75	99	80	86	79	96	94	
NRR / Unsur	3,16	3,48	3,00	3,96	3,20	3,44	3,16	3,84	3,76	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,39	0,33	0,44	0,36	0,38	0,35	0,43	0,42	3,44
IKM Unit pelayanan										86,03

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 : 86,03 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 3,44 M-1SD 3,10

SD 0,343 M+1SD 3,79

RENDAH X < M-1SD RENDAH X < 3,10

TINGGI M+1SD > X TINGGI 3,79 > X

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,16
U2	Prosedur	3,48
U3	Waktu pelayanan	3,00
U4	Biaya/tarif	3,96
U5	Produk layanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,44
U7	Perilaku pelaksana	3,16
U8	Sarana Prasarana	3,84
U9	Penanganan Pengaduan	3,76

**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	2	3	3	4	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
6	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	1	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
10	1	4	2	4	4	3	4	4	4	
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	2	4	3	3	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
16	4	4	4	4	3	4	1	4	4	
17	4	2	4	2	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	2	4	3	4	4	4	
20	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
24	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
25	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
Σ Nilai per Unsur	80	79	77	90	93	85	91	100	100	
NRR / Unsur	3,20	3,16	3,08	3,60	3,72	3,40	3,64	4,00	4,00	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,35	0,34	0,40	0,41	0,38	0,40	0,44	0,44	3,53
IKM Unit pelayanan										88,25

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 : 88,25 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	3,20
U2	Prosedur	3,16
U3	Waktu pelayanan	3,08
U4	Biaya/tarif	3,60
U5	Produk layanan	3,72
U6	Kompetensi pelaksana	3,40
U7	Perilaku pelaksana	3,64
U8	Sarana Prasarana	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	4,00

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

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Ledo
ALAMAT : Jln. Ledo - Subah
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
15	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
22	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
24	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	83	81	88	99	89	82	79	99	100	
NRR / Unsur	3,32	3,24	3,52	3,96	3,56	3,28	3,16	3,96	4,00	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,36	0,39	0,44	0,40	0,36	0,35	0,44	0,44	3,55
IKM Unit pelayanan										88,80

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 : 88,80 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	3,32
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu pelayanan	3,52
U4	Biaya/tarif	3,96
U5	Produk layanan	3,56
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,16
U8	Sarana Prasarana	3,96
U9	Penanganan Pengaduan	4,00

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

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Sanggau Ledo
ALAMAT : Jln. Sujadi Nomor 01 Sanggau Ledo
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
7	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
8	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
11	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
13	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	2	3	3	4	4	3	4	4	
17	3	2	4	4	3	4	3	4	4	
18	3	2	3	3	4	4	3	4	4	
19	3	2	4	4	3	4	3	4	4	
20	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
23	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
24	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
Σ Nilai per Unsur	86	84	81	87	82	90	87	93	93	
NRR / Unsur	3,44	3,36	3,24	3,48	3,28	3,60	3,48	3,72	3,72	
NRR tertbg/ unsur	0,38	0,37	0,36	0,39	0,36	0,40	0,39	0,41	0,41	3,48
IKM Unit pelayanan										86,91

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 86,91 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	3,44
U2	Prosedur	3,36
U3	Waktu pelayanan	3,24
U4	Biaya/tarif	3,48
U5	Produk layanan	3,28
U6	Kompetensi pelaksana	3,60
U7	Perilaku pelaksana	3,48
U8	Sarana Prasarana	3,72
U9	Penanganan Pengaduan	3,72

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

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Tujuh Belas
ALAMAT : Jln. Raya Dawar Nomor 01
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	
5	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
6	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
7	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
8	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	1	4	3	3	4	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	3	3	4	2	3	3	3	3	4	
20	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
21	2	3	2	3	4	4	3	3	3	
22	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
23	3	3	3	2	4	4	4	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	71	72	64	79	75	76	79	74	75	
NRR / Unsur	2,84	2,88	2,56	3,16	3,00	3,04	3,16	2,96	3,00	
NRR tertbg/ unsur	0,32	0,32	0,28	0,35	0,33	0,34	0,35	0,33	0,33	2,95
IKM Unit pelayanan										73,82

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 : 73,82 KURANG 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	2,84
U2	Prosedur	2,88
U3	Waktu pelayanan	2,56
U4	Biaya/tarif	3,16
U5	Produk layanan	3,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,04
U7	Perilaku pelaksana	3,16
U8	Sarana Prasarana	2,96
U9	Penanganan Pengaduan	3,00

**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	4	4	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	80	82	73	96	86	86	85	96	98	
NRR / Unsur	3,20	3,28	2,92	3,84	3,44	3,44	3,40	3,84	3,92	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,32	0,43	0,38	0,38	0,38	0,43	0,44	3,47
IKM Unit pelayanan										86,80

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 : 86,80 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	3,84
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 Jagoi Babang
ALAMAT : Jln. Dwikora Nomor 01
Tlp/Fax :

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
12	2	4	1	4	2	2	3	2	3	
13	4	2	1	1	3	3	2	1	1	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
19	1	3	2	4	2	3	4	4	4	
20	4	3	2	4	3	4	3	4	4	
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
23	1	3	2	4	2	3	4	4	4	
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
25	4	3	2	4	3	4	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	73	75	62	88	73	78	78	81	88	
NRR / Unsur	2,92	3,00	2,48	3,52	2,92	3,12	3,12	3,24	3,52	
NRR tertbg/ unsur	0,32	0,33	0,28	0,39	0,32	0,35	0,35	0,36	0,39	3,09
IKM Unit pelayanan										77,26

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 : 77,26 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	2,92
U2	Prosedur	3,00
U3	Waktu pelayanan	2,48
U4	Biaya/tarif	3,52
U5	Produk layanan	2,92
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,12
U8	Sarana Prasarana	3,24
U9	Penanganan Pengaduan	3,52

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

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

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
11	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
Σ Nilai per Unsur	79	81	67	100	79	78	81	87	88	
NRR / Unsur	3,16	3,24	2,68	4,00	3,16	3,12	3,24	3,48	3,52	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,36	0,30	0,44	0,35	0,35	0,36	0,39	0,39	3,29
IKM Unit pelayanan									82,14	

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,14 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	3,16
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu pelayanan	2,68
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,16
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,24
U8	Sarana Prasarana	3,48
U9	Penanganan Pengaduan	3,52

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan
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	2	2	2	4	2	3	2	3	3	
2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	1	2	4	2	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	2	2	3	3	3	4	4	
12	3	2	1	1	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
20	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
21	3	3	2	2	3	1	2	2	1	
22	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
24	3	2	2	3	2	2	2	4	4	
25	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
Σ Nilai per Unsur	77	70	65	77	72	73	71	84	84	
NRR / Unsur	3,08	2,80	2,60	3,08	2,88	2,92	2,84	3,36	3,36	
NRR tertbg/ unsur	0,34	0,31	0,29	0,34	0,32	0,32	0,32	0,37	0,37	2,99
IKM Unit pelayanan										74,70

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 : 74,70 KURANG 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	3,08
U2	Prosedur	2,80
U3	Waktu pelayanan	2,60
U4	Biaya/tarif	3,08
U5	Produk layanan	2,88
U6	Kompetensi pelaksana	2,92
U7	Perilaku pelaksana	2,84
U8	Sarana Prasarana	3,36
U9	Penanganan Pengaduan	3,36

**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	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	2	3	3	4	4	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	75	75	75	99	77	76	75	95	99	
NRR / Unsur	3,00	3,00	3,00	3,96	3,08	3,04	3,00	3,80	3,96	
NRR tertbg/ unsur	0,33	0,33	0,33	0,44	0,34	0,34	0,33	0,42	0,44	3,31
IKM Unit pelayanan										82,81

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,81 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	3,00
U2	Prosedur	3,00
U3	Waktu pelayanan	3,00
U4	Biaya/tarif	3,96
U5	Produk layanan	3,08
U6	Kompetensi pelaksana	3,04
U7	Perilaku pelaksana	3,00
U8	Sarana Prasarana	3,80
U9	Penanganan Pengaduan	3,96

**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	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	4	2	3	3	3	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
15	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
16	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
20	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
21	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
22	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
Σ Nilai per Unsur	84	80	78	82	94	75	80	89	91	
NRR / Unsur	3,36	3,20	3,12	3,28	3,76	3,00	3,20	3,56	3,64	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,36	0,35	0,36	0,42	0,33	0,36	0,40	0,40	3,34
IKM Unit pelayanan									83,58	

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 : 83,58 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	3,20
U3	Waktu pelayanan	3,12
U4	Biaya/tarif	3,28
U5	Produk layanan	3,76
U6	Kompetensi pelaksana	3,00
U7	Perilaku pelaksana	3,20
U8	Sarana Prasarana	3,56
U9	Penanganan Pengaduan	3,64

**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	4	4	3	4	3	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
9	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
10	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	79	82	74	96	78	78	79	94	97	
NRR / Unsur	3,16	3,28	2,96	3,84	3,12	3,12	3,16	3,76	3,88	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,36	0,33	0,43	0,35	0,35	0,35	0,42	0,43	3,36
IKM Unit pelayanan									84,03	

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 : 84,03 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	3,16
U2	Prosedur	3,28
U3	Waktu pelayanan	2,96
U4	Biaya/tarif	3,84
U5	Produk layanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,16
U8	Sarana Prasarana	3,76
U9	Penanganan Pengaduan	3,88

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
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	4	4	4	3	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
10	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	2	3	4	3	3	3	4	4	
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
16	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
17	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
22	4	4	2	4	3	3	3	3	4	
23	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	87	86	85	99	89	82	93	94	100	
NRR / Unsur	3,48	3,44	3,40	3,96	3,56	3,28	3,72	3,76	4,00	
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,38	0,38	0,44	0,40	0,36	0,41	0,42	0,44	3,62
IKM Unit pelayanan										90,47

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90,47 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	3,48
U2	Prosedur	3,44
U3	Waktu pelayanan	3,40
U4	Biaya/tarif	3,96
U5	Produk layanan	3,56
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,72
U8	Sarana Prasarana	3,76
U9	Penanganan Pengaduan	4,00

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

UNIT PELAYANAN : Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia
ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441808, 441057

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
9	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
13	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
14	4	4	3	2	3	3	3	4	3	
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
16	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
19	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
22	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
23	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Σ Nilai per Unsur	92	88	77	84	78	80	81	97	93	
NRR / Unsur	3,68	3,52	3,08	3,36	3,12	3,20	3,24	3,88	3,72	
NRR tertbg/ unsur	0,41	0,39	0,34	0,37	0,35	0,36	0,36	0,43	0,41	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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

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	3,68
U2	Prosedur	3,52
U3	Waktu pelayanan	3,08
U4	Biaya/tarif	3,36
U5	Produk layanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,24
U8	Sarana Prasarana	3,88
U9	Penanganan Pengaduan	3,72

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

UNIT PELAYANAN : Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah
 ALAMAT : Jln. Guna Baru Trans Rangkang
 Tlp/Fax : (0562) 441808, 441507

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	3	2	4	3	4	3	3	4	
19	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	2	3	2	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
Σ Nilai per Unsur	82	79	73	92	78	80	77	89	96	
NRR / Unsur	3,28	3,16	2,92	3,68	3,12	3,20	3,08	3,56	3,84	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,35	0,32	0,41	0,35	0,36	0,34	0,40	0,43	3,31
IKM Unit pelayanan										82,81

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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,81 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	3,28
U2	Prosedur	3,16
U3	Waktu pelayanan	2,92
U4	Biaya/tarif	3,68
U5	Produk layanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,08
U8	Sarana Prasarana	3,56
U9	Penanganan Pengaduan	3,84

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

UNIT PELAYANAN : UPTD-Rumah Sakit Umum D
ALAMAT : Jln. Sanggau Ledo No. 20
Tlp/Fax : (0562) 441618 (email : bkysud@

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
2	3	3	2	3	3	3	3	4	1	
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
10	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
19	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
23	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
24	3	3	2	2	3	3	3	4	4	
25	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	78	77	73	80	78	78	81	87	87	
NRR / Unsur	3,12	3,08	2,92	3,20	3,12	3,12	3,24	3,48	3,48	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,34	0,32	0,36	0,35	0,35	0,36	0,39	0,39	
IKM Unit pelayanan										79,81

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 : 79,81 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	2,92
U4	Biaya/tarif	3,20
U5	Produk layanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,24
U8	Sarana Prasarana	3,48
U9	Penanganan Pengaduan	3,48

**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	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	2	4	3	2	4	4	4	
9	3	2	3	3	3	3	2	3	4	
10	2	2	2	3	2	3	2	3	4	
11	3	4	2	3	4	3	3	3	4	
12	3	3	2	2	2	2	3	2	4	
13	3	4	1	3	4	3	4	4	3	
14	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
15	3	3	2	3	4	4	4	4	3	
16	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
17	2	3	1	3	4	3	2	4	4	
18	3	3	2	3	3	3	2	3	4	
19	3	3	1	3	2	3	3	3	4	
20	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
21	3	4	2	2	3	3	3	3	4	
22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
23	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai per Unsur	80	82	73	84	84	82	87	88	95	
NRR / Unsur	3,20	3,28	2,92	3,36	3,36	3,28	3,48	3,52	3,80	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,36	0,32	0,37	0,37	0,36	0,39	0,39	0,42	3,35
IKM Unit pelayanan										83,81

Keterangan :

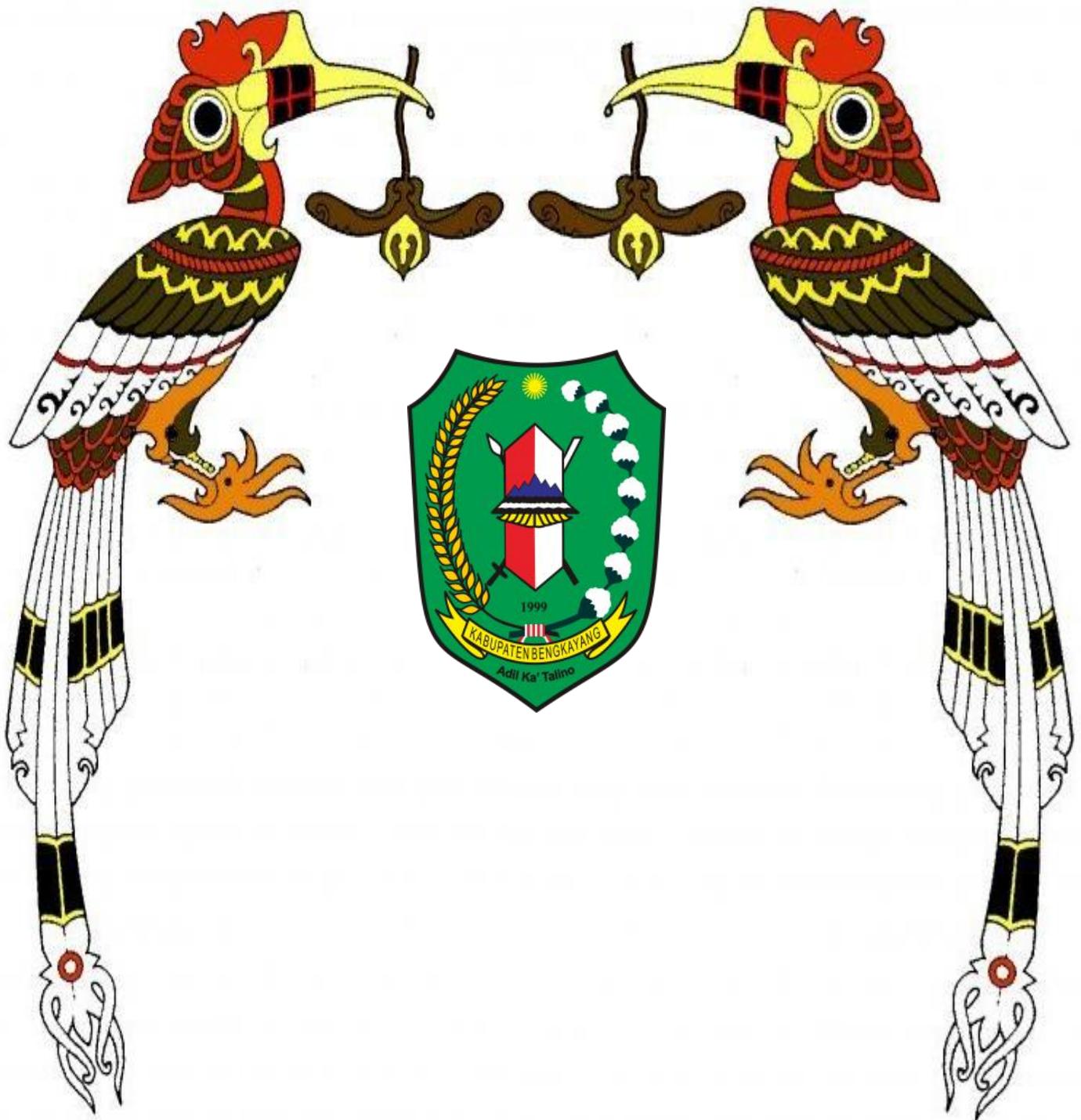
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 83,81 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	3,20
U2	Prosedur	3,28
U3	Waktu pelayanan	2,92
U4	Biaya/tarif	3,36
U5	Produk layanan	3,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,48
U8	Sarana Prasarana	3,52
U9	Penanganan Pengaduan	3,80



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