



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

*Pemerintah Provinsi
Kalimantan Barat
Triwulan 1 Tahun 2023*

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PEM PROV. KALBAR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2023
Periode Survei : 2023-01-01 s.d 2023-03-31

NILAI IKM :

86.18

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

Baik

LAYANAN PUBLIK PEM PROV. KALBAR

RESPONDEN

JUMLAH: 2349 Orang

JENIS KELAMIN: L= 1399 ORANG; P= 950 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
-19 Tahun : 238 Orang	SD/MI : 77 Orang	ASN : 650 Orang
20-25 Tahun : 453 Orang	SMP/MTs : 127 Orang	TNI/POLRI : 25 Orang
26-35 Tahun : 587 Orang	SMA/K/MA : 792 Orang	Peg. Swasta : 449 Orang
36-45 Tahun : 647 Orang	D1-D3 Tahun : 399 Orang	Wiraswasta/Usahawan : 244 Orang
46-55 Tahun: 351 Orang	D-4/S-1 : 813 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 516 Orang
+56 Tahun: 73 Orang	S2/S3 : 141 Orang	Masyarakat : 465 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BERUPA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN 1 TAHUN 2023**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat.
7. Keputusan Gubernur Nomor 891/RO-ORG/2023 tentang Penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring (SEKAMPADI) sebagai Platform Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor : 000.8.3.4/2647/RO-ORG.B hal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan beserta Rencana Tindak Lanjut.

Selanjutnya, Biro Organisasi melakukan asistensi dan pendampingan kepada seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT, serta mengingatkan terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, sebagaimana termuat dalam Keputusan Gubernur Nomor: 891/RO-ORG/2023 tentang Penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring (SEKAMPADI) sebagai *Platform* Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, maka seluruh Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat diwajibkan menggunakan SEKAMPADI sebagai media pelaksanaan, penghimpunan data, hingga pengolahan data kuesioner SKM, serta lembar hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

SEKAMPADI merupakan *platform* Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi secara daring dan elektronik yang terintegrasi guna melakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

SEKAMPADI merupakan sebuah sistem aplikasi/perangkat lunak untuk melakukan SKM mulai dari pengumpulan dan pengisian kuesioner, pengolahan data, hingga rekap laporan, seluruhnya secara elektronik dan daring. Pengumpulan dan pengisian kuesioner dalam SEKAMPADI dapat dilakukan melalui *link*/tautan maupun kode QR (*QR code*) yang tersedia. Adapun untuk pengolahan data hingga rekap laporan dapat dilakukan secara langsung dan dapat menyesuaikan periode waktu pelaksanaan pelaporan SKM.

Pengisian kuesioner SKM serta pemberian kritik/saran/masukan sebagai respons/umpan balik oleh masyarakat/pengguna layanan melalui SEKAMPADI dapat dilakukan secara manual, atau dapat menggunakan tautan <https://sekampadi.kalbarprov.go.id/>, serta dapat menggunakan kode QR (*QR code*).

SEKAMPADI yang merupakan singkatan/akronim dari Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring adalah suatu sistem berupa alat bantu yang didesain khusus yang terintegrasi dan digunakan oleh seluruh UPP di lingkungan Pemprov Kalbar dalam pelaksanaan SKM Pemprov Kalbar sehingga Kepala Daerah maupun unsur pimpinan dapat memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara realtime dan melihat bagaimana persepsi masyarakat/pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pemprov Kalbar.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat mengembangkan SEKAMPADI (Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring) yang merupakan *platform* pelaksanaan dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi secara daring dan elektronik yang terintegrasi guna melakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM

Hasil Pelaksanaan SKM Pemprov Kalimantan Barat pada Triwulan 1 Tahun 2023 berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan 1 Tahun 2023 adalah sebagai berikut :



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PEMROV. KALBAR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2023
Periode Survei : 2023-01-01 s.d 2023-03-31

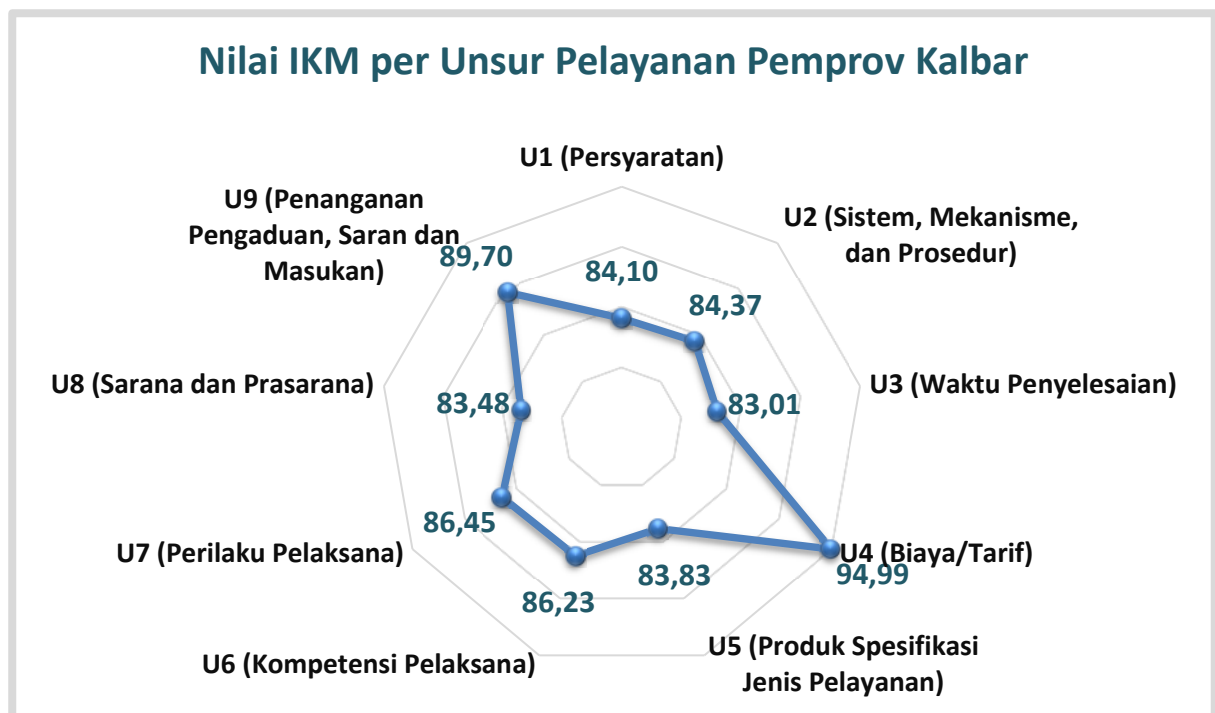
NILAI IKM :
86.18
MUTU PELAYANAN :
B
KINERJA PELAYANAN :
Baik

LAYANAN PUBLIK PEMROV. KALBAR		
RESPONDEN		
JUMLAH: 2349 Orang		
JENIS KELAMIN: L= 1399 ORANG; P= 950 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
-19 Tahun : 238 Orang	SD/MI : 77 Orang	ASN : 650 Orang
20-25 Tahun : 453 Orang	SMP/MTs : 127 Orang	TNI/POLRI : 25 Orang
26-35 Tahun : 587 Orang	SMA/K/MA : 792 Orang	Peg. Swasta : 449 Orang
36-45 Tahun : 647 Orang	D1-D3 Tahun : 399 Orang	Wiraswasta/Usahawan : 244 Orang
46-55 Tahun : 351 Orang	D-4/S-1 : 813 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 516 Orang
+56 Tahun: 73 Orang	S2/S3 : 141 Orang	Masyarakat : 465 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

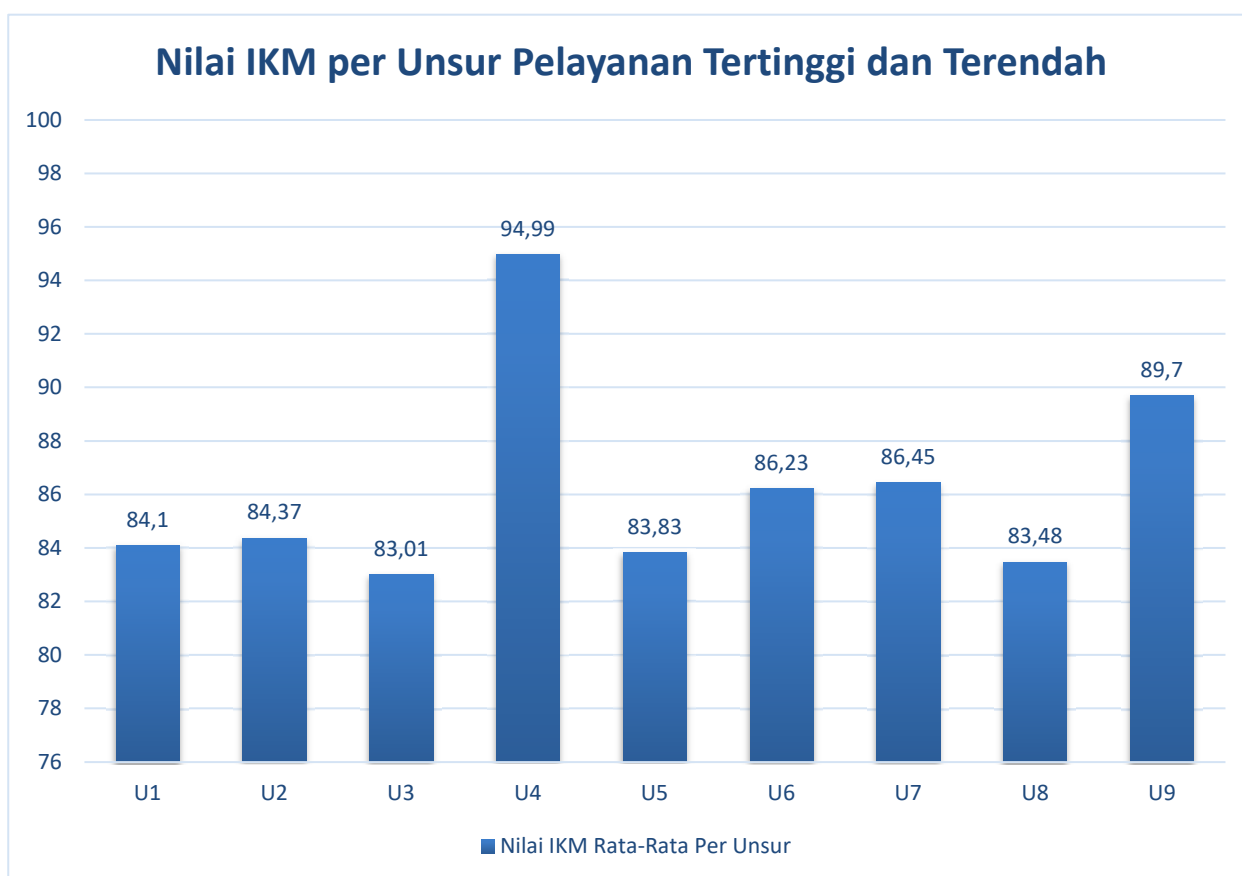
Unsur Penilaian Pelayanan Pemprov Kalbar IKM Triwulan 1 Tahun 2023

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata	Nilai Konversi	Kategori
U1	Persyaratan	3,36	84,10	Baik (B)
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	84,37	Baik (B)
U3	Waktu Penyelesaian	3,32	83,01	Baik (B)
U4	Biaya/Tarif	3,80	94,99	Sangat Baik (A)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,83	Baik (B)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	86,23	Baik (B)
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,45	Baik (B)
U8	Sarana dan Prasarana	3,34	83,48	Baik (B)
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	89,70	Sangat Baik (A)



**Urutan Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah IKM
Pemprov Kalbar Triwulan 1 Tahun 2023**

No. Urut	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata	Nilai Konversi	Kategori
1	U4	Biaya/Tarif	3,80	94,99	Sangat Baik (A)
2	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	89,70	Sangat Baik (A)
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,45	Baik (B)
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	86,23	Baik (B)
5	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	84,37	Baik (B)
6	U1	Persyaratan	3,36	84,10	Baik (B)
7	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,83	Baik (B)
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,34	83,48	Baik (B)
9	U3	Waktu Penyelesaian	3,32	83,01	Baik (B)

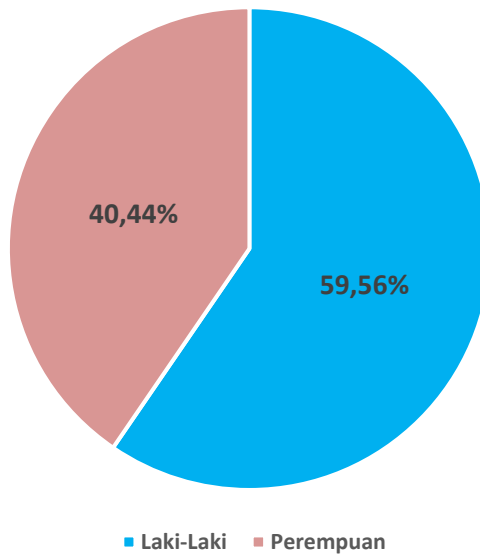


Profil Data Responden
IKM Pemprov Kalbar Triwulan 1 Tahun 2023

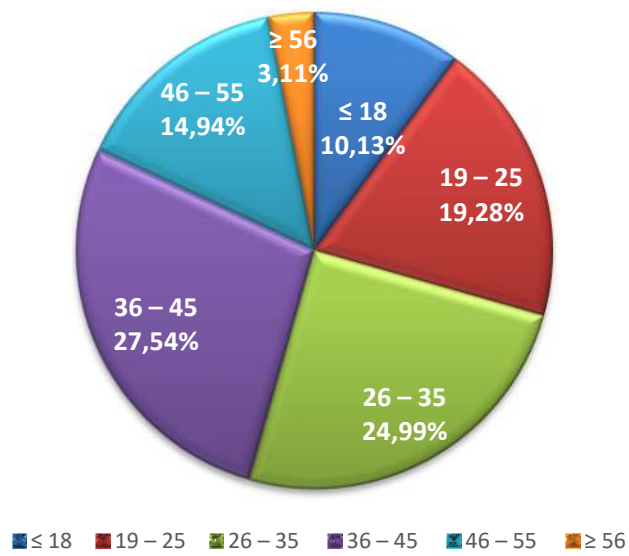
Jumlah Total Responden : 2.349 orang

Indikator	Data	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	1.399	59,56 %
	Perempuan	950	40,44 %
Usia (tahun)	≤ 18	238	10,13 %
	19 – 25	453	19,28 %
	26 – 35	587	24,99 %
	36 – 45	647	27,54 %
	46 – 55	351	14,94 %
	≥ 56	73	3,11 %
Pendidikan	SD/MI/ sederajat	77	3,28 %
	SMP/MTs/ sederajat	127	5,41 %
	SMA/SMK/MA/ sederajat	792	31,03 %
	D-1 / D-2	399	16,99 %
	D-4 / S-1	813	34,61 %
	≥ S-2	141	6,00 %
Pekerjaan	ASN	650	27,67 %
	TNI/POLRI	25	1,06 %
	Pegawai Swasta	449	19,11 %
	Wirausaha/Wiraswasta	244	10,39 %
	Pelajar/Mahasiswa	516	21,97 %
	Lainnya	465	19,80 %
Jumlah Total Responden TW 1 – 2023		2.349	100 %

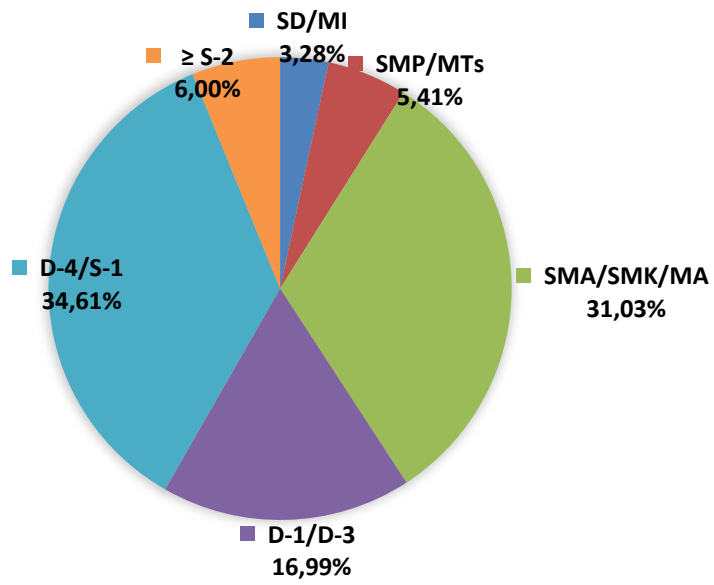
JENIS KELAMIN RESPONDEN



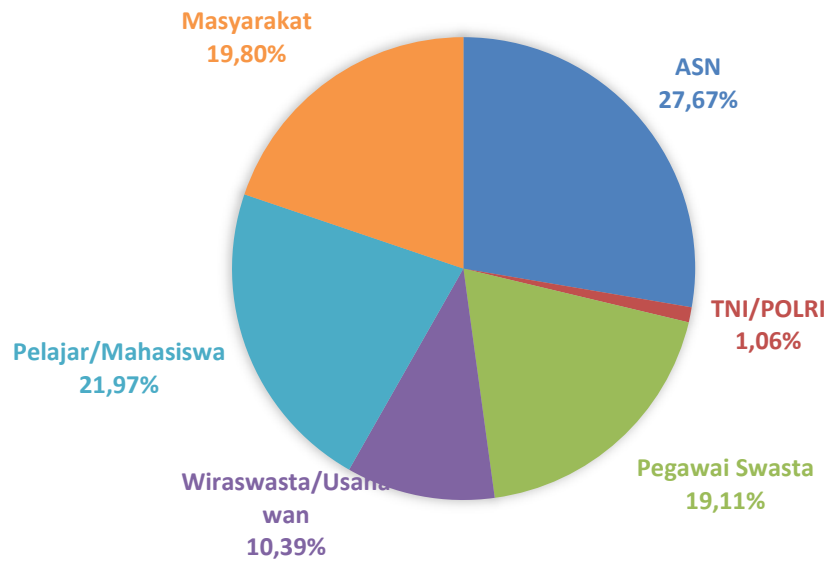
USIA RESPONDEN (TAHUN)



PENDIDIKAN RESPONDEN

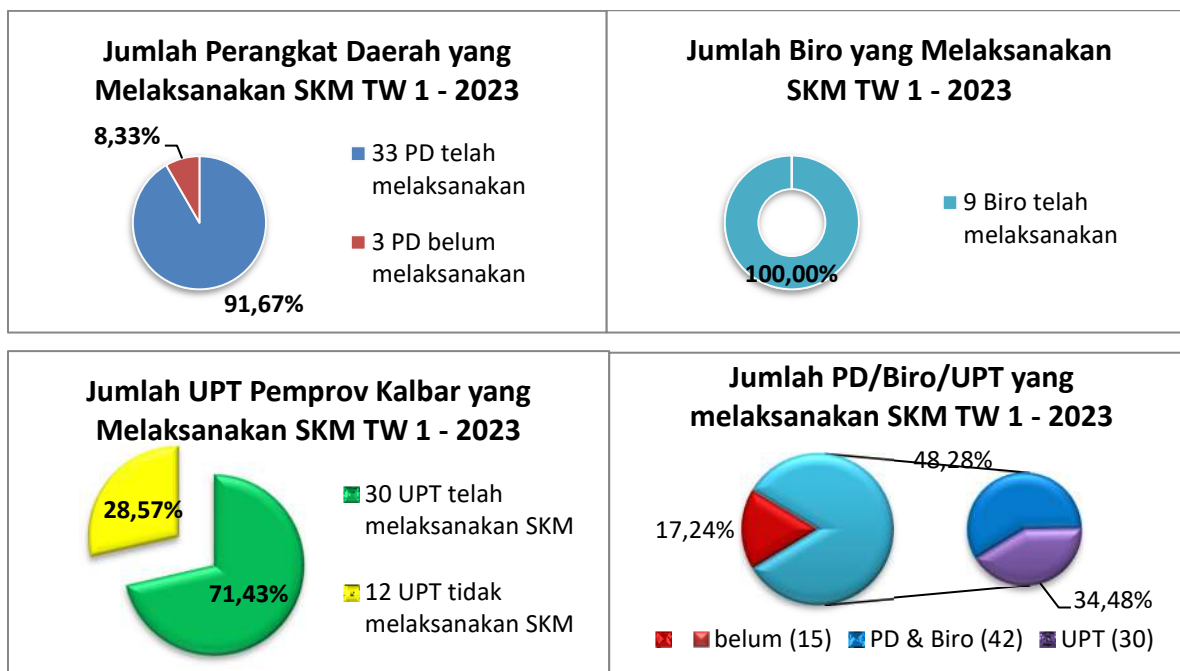


PEKERJAAN RESPONDEN



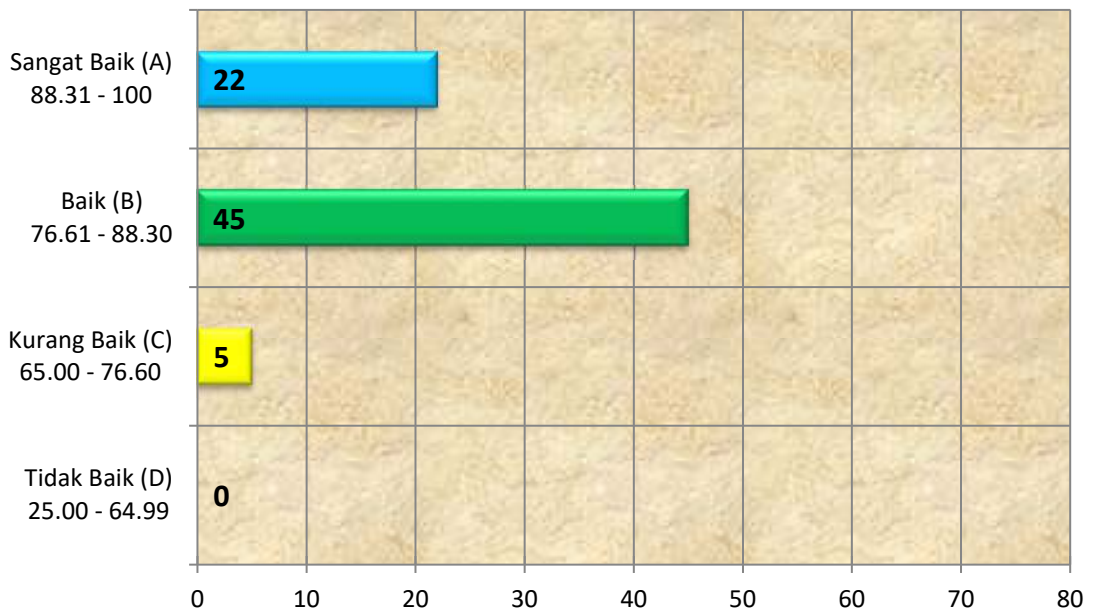
UPP Pemprov Kalbar dengan Jumlah Responden Terbanyak (50 orang atau Lebih) TW 1 – 2023			
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Jumlah Responden (orang)	% Kontribusi Responden
1	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	447	19,03 %
2	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	346	14,73 %
3	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	113	4,81 %
4	Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat	69	2,94 %
5	Badan Kepegawaian Daerah	61	2,60 %
6	Biro Administrasi Pimpinan	59	2,51 %
7	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	58	2,47 %
8	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	55	2,34 %
9	UPT Klinik Pratama	52	2,21 %
10	UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	51	2,17 %

**Data UPP (Perangkat Daerah/Biro/UPT)
Yang Melaksanakan SKM Triwulan 1 Tahun 2023**

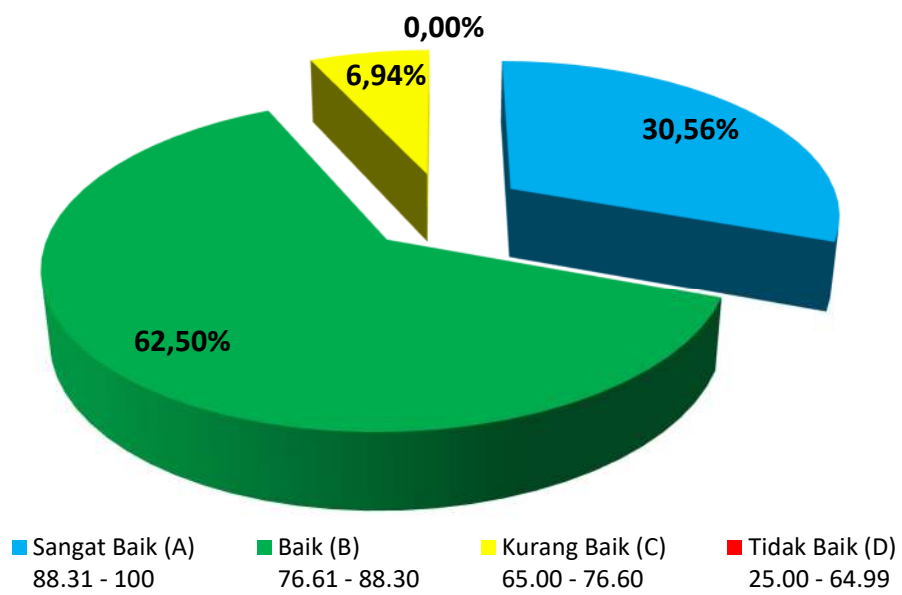


Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemprov Kalbar			
UPP	Menyampaikan Laporan SKM TW 1	Tidak Menyampaikan Laporan SKM TW 1	Jumlah
Perangkat Daerah	33	3	36
Biro	9	0	9
UPT	30	12	42
Total	72	15	87

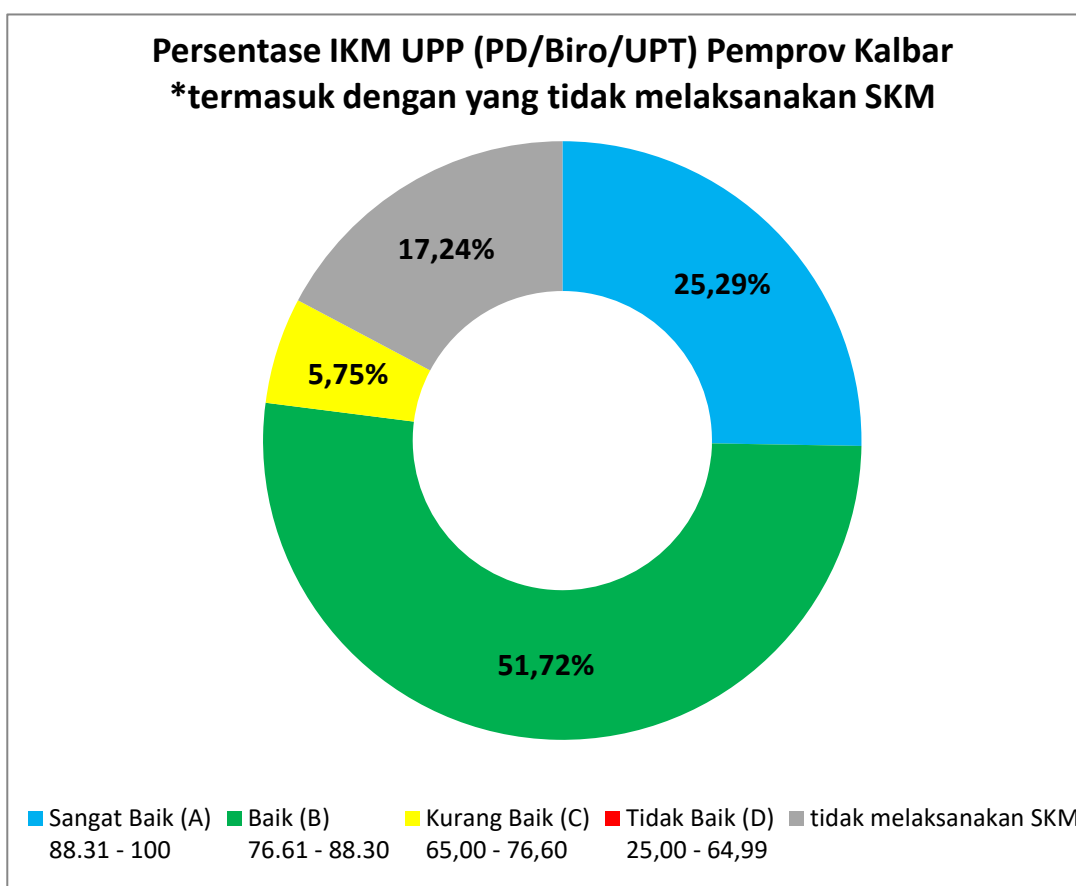
Jumlah PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar Berdasarkan IKM TW 1 - 2023

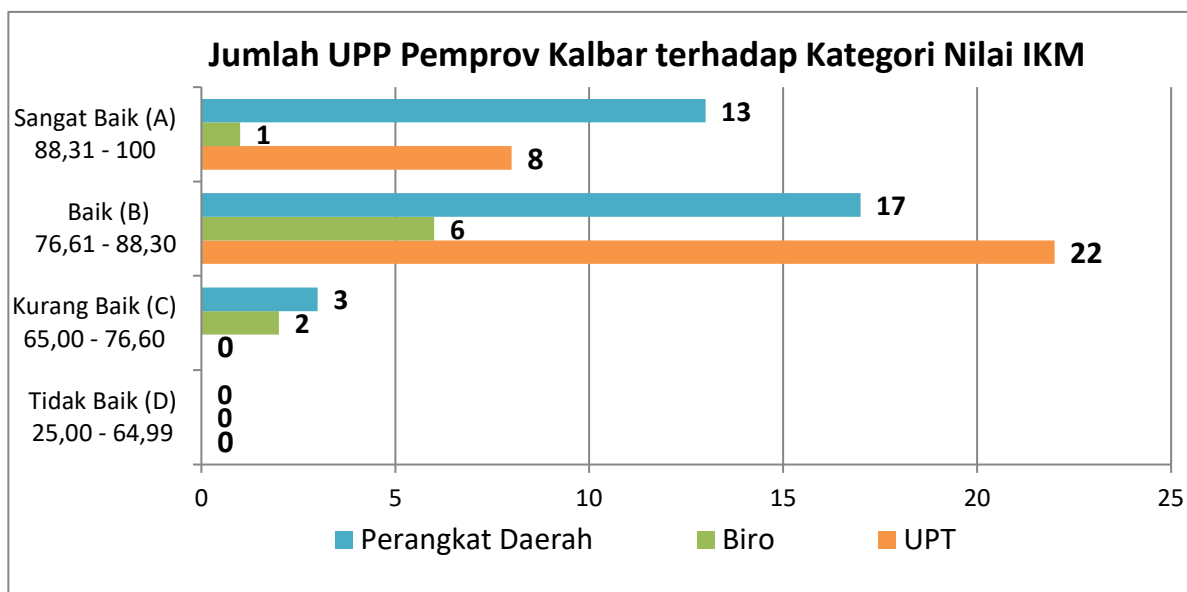


Persentase IKM TW 1 PD/Biro/UPT Pemprov Kalbar



Rekapitulasi IKM UPP Pemprov Kalbar TW 1 - 2023				
Nilai IKM	Perangkat Daerah	Biro	UPT	Jumlah
Sangat Baik (A) 88,31 – 100	13	1	8	22
Baik (B) 76,61 – 88,30	17	6	22	45
Kurang Baik (C) 65,00 – 76,60	3	2	0	5
Tidak Baik (D) 25,00 – 64,99	0	0	0	0
Total	33	9	30	72





UPP dengan hasil SKM pada Kategori A / Sangat Baik (88,31 – 100) TW 1 - 2023			
No.	Perangkat Daerah / Biro / UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	95,66	17
2	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	95,46	55
3	UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	95,28	3
4	UPT Klinik Pratama	95,21	52
5	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	94,71	39
6	Biro Umum	94,35	2
7	Dinas Perkebunan dan Peternakan	93,33	41
8	Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat	93,01	29
9	UPT Museum	92,96	2
10	UPT KPH Wilayah Kayong	92,16	19
11	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	91,58	1
12	Dinas Komunikasi dan Informatika	91,58	16
13	UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	91,58	1
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	91,04	31
15	UPT KPH Wilayah Mempawah	89,97	13
16	UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	89,86	58
17	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	89,73	15
18	Badan Penelitian dan Pengembangan	89,29	17
19	Badan Pendapatan Daerah	89,28	35
20	Satuan Polisi Pamong Praja	88,52	10
21	Dinas Ketahanan Pangan	88,42	22
22	Badan Keuangan dan Aset Daerah	88,32	23

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per UPP Pemprov Kalbar Triwulan 1 Tahun 2023

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
1	1. Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat											83,90	Baik (B)					
2	1. Biro Pemerintahan	Triwulan 1	87,50	75,00	50,00	87,50	75,00	87,50	87,50	62,50	75,00	76,31	Kurang Baik (C)	2	SEKAMPADI			
3	2. Biro Hukum	Triwulan 1	85,00	90,00	85,00	100,00	90,00	90,00	100,00	70,00	80,00	87,69	Baik (B)	5	SEKAMPADI			
4	3. Biro Kesejahteraan Rakyat	Triwulan 1	73,68	73,68	71,05	98,68	75,00	71,05	75,00	46,05	73,68	73,03	Kurang Baik (C)	19	SEKAMPADI			
5	4. Biro Perekonomian	Triwulan 1	77,14	80,00	81,43	100,00	78,57	89,29	88,57	78,57	81,43	83,81	Baik (B)	35	SEKAMPADI			
6	5. Biro Administrasi Pembangunan	Triwulan 1	86,11	86,11	80,56	100,00	80,56	83,33	84,72	79,17	80,56	84,49	Baik (B)	18	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	Penyederhanaan pelayanan, kemudahan dalam mengakses sesuai dengan ketentuan, evaluasi secara berkala & berjenjang	
7	6. Biro Pengadaan Barang/Jasa	Triwulan 1	76,92	76,92	76,92	96,15	78,85	82,69	82,69	80,77	98,08	83,25	Baik (B)	13	SEKAMPADI			
8	7. Biro Organisasi	Triwulan 1	87,07	83,62	84,48	93,97	81,90	84,48	87,93	82,76	93,97	86,60	Baik (B)	29	SEKAMPADI			
9	8. Biro Umum	Triwulan 1	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	87,50	87,50	100,00	87,50	94,35	Sangat Baik (A)	2	SEKAMPADI	Informasi produk layanan kurang	Menginformasikan/Mempilkan informasi	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
15	5. Dinas Kesehatan	Triwulan 1	78,85	92,31	80,77	92,31	76,92	82,69	86,54	78,85	94,23	84,74	Baik (B)	13	SEKAMPADI			
16	1. UPT Laboratorium Kesehatan	Triwulan 1	85,00	80,00	90,00	85,00	90,00	90,00	85,00	90,00	100,00	88,25	Baik (B)	5	SEKAMPADI			
17	2. UPT Klinik Pratama	Triwulan 1	93,75	93,75	96,15	99,52	93,27	95,19	94,23	94,23	97,60	95,21	Sangat Baik (A)	52	SEKAMPADI	kalau bisa dibangun gedung khusus poliklinik, ruang tunggu bisa diperluas	direncanakan untuk anggaran tahun depan	
18	3. UPT Pelatihan Kesehatan	Triwulan 1																
19	4. UPT Klinik Utama Sungai Bangkong (menyampaikan nilai IKM namun bukan berasal dari SEKAMPADI)	Triwulan 1										81,93	Baik (B)	200	belum SEKAMPADI	waktu pelayanan untuk dipercepat, sarpras untuk ditingkatkan	melakukan kajian dan pembinaan kepada pegawai pelayanan, mengusulkan anggaran untuk peningkatan dan pengembangan srpras	
20	5. RSUD dr. Soedarso	Triwulan 1	93,97	93,10	93,97	100,00	91,38	90,52	93,10	91,38	90,52	83,95	Baik (B)	4	SEKAMPADI			
21	6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Triwulan 1	100,00	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	91,58	Sangat Baik (A)	1	SEKAMPADI			
22	7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Triwulan 1	94,87	91,67	92,31	99,36	94,23	92,95	93,59	94,87	99,36	94,71	Sangat Baik (A)	39	SEKAMPADI	harapannya tidak ada	penyederhanaan proses dan	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																	perubahan prosedur	prosedur pelayanan, akses pelayanan untuk tidak berbelit	
23	8.	Dinas Sosial	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	50,00	75,00	72,15	Kurang Baik (C)	1	SEKAMPADI			
24		1. UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia dan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mulia Dharma	Triwulan 1	82,50	82,50	80,63	91,88	81,25	83,75	83,75	79,38	88,13	83,67	Baik (B)	40	SEKAMPADI			
25		2. UPT Panti Sosial Anak	Triwulan 1	70,00	76,67	77,50	98,33	75,83	75,00	75,83	72,50	73,33	77,15	Baik (B)	30	SEKAMPADI			
26	9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Triwulan 1	84,38	81,25	75,00	96,88	78,13	75,00	78,13	71,88	71,88	79,09	Baik (B)	8	SEKAMPADI			
27		1. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja	Triwulan 1	84,68	86,29	73,39	100,00	81,45	90,32	90,32	82,26	90,32	86,47	Baik (B)	31	SEKAMPADI			
28		2. UPT Pelatihan Kerja dan Produktivitas Tenaga Kerja	Triwulan 1																
29	10.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	83,33	75,00	78,63	Baik (B)	3	SEKAMPADI			
30		1. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	Triwulan 1																
31	11.	Dinas Ketahanan Pangan	Triwulan 1	85,23	88,64	81,82	87,50	90,91	88,64	95,45	88,64	89,77	88,42	Sangat Baik (A)	22	SEKAMPADI	Baiknya persyaratannya tidak terlalu banyak	dipertimbangkan untuk dipermudah	
32	12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Triwulan 1	91,13	89,52	88,71	91,94	88,71	92,74	91,13	89,52	96,77	91,04	Sangat Baik (A)	31	SEKAMPADI	kecepatan pelayanan agar dapat ditingkatka	sosialisasi dan pengawasan terhadap	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																n	kinerja aparatur, evaluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur		
33	13.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Triwulan 1	84,38	78,13	78,13	100,00	81,25	78,13	78,13	81,25	87,50	82,91	Baik (B)	8	SEKAMPADI			
34	14.	Dinas Perhubungan	Triwulan 1																
35	15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Triwulan 1	90,63	92,19	90,63	95,31	89,06	90,63	95,31	87,50	93,75	91,58	Sangat Baik (A)	16	SEKAMPADI			
36	16.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Triwulan 1	94,09	95,00	96,36	100,00	98,18	95,45	93,64	93,18	94,09	95,46	Sangat Baik (A)	55	SEKAMPADI	sarspras masih kurang memadai	akan lebih ditingkatkan	
37	17.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Triwulan 1	83,93	86,61	82,14	94,64	84,82	84,82	88,39	88,39	89,29	86,92	Baik (B)	28	SEKAMPADI			
38	18.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	Triwulan 1	83,33	87,50	83,33	91,67	79,17	79,17	83,33	83,33	79,17	83,25	Baik (B)	6	SEKAMPADI	PNS sebagai pelayan masyarak at, bukan untuk dilayani masyarak at	meningkatka n dengan memberi pelayanan semaksimal mungkin, membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)		
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9									
																		jelas		
39	19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Triwulan 1	81,25	84,38	81,25	95,31	78,13	78,13	82,81	75,00	87,50	82,56	Baik (B)	16	SEKAMPADI				
40	20.	Dinas Kelautan dan Perikanan	Triwulan 1	90,00	90,00	85,00	95,00	85,00	80,00	90,00	85,00	80,00	86,58	Baik (B)	5	SEKAMPADI	U6, U9,	diklat, bimtek, sosialisasi		
41		1. UPT Pelabuhan Perikanan	Triwulan 1	85,00	82,00	85,00	100,00	85,00	88,00	89,00	83,00	94,00	87,80	Baik (B)	25	SEKAMPADI				
42		2. UPT Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut	Triwulan 1																	
43	21.	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	Triwulan 1	78,47	86,11	81,25	100,00	77,78	99,31	88,89	96,53	81,94	87,72	Baik (B)	36	SEKAMPADI	U5	evaluasi SP, menampilka n informasi layanan lebih luas melalui pamflet, brosur, media sosial, media cetak, meningkatka n meudahan dalam mengakses pelayanan		
44		1. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	Triwulan 1	81,86	82,84	77,94	96,08	81,86	84,31	82,84	75,00	88,73	83,42	Baik (B)	51	SEKAMPADI				
45		2. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	Triwulan 1	75,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	75,00	75,00	91,58	Sangat Baik (A)	1	SEKAMPADI	sarpras untuk ditingkatka n	meningkatka n kenyamanan , meningkatkan		

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	n fasilitas sesuai anggara	
46	22. Dinas Perkebunan dan Pternakan	Triwulan 1	91,46	92,07	92,07	100,00	92,07	93,29	93,90	92,68	93,29	93,33	Sangat Baik (A)	41	SEKAMPADI	perlu ditambah info produk	membuat banner, leaflet, dan melalui medsos	
47	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	Triwulan 1	95,59	95,59	95,59	100,00	95,59	95,59	95,59	95,59	92,65	95,66	Sangat Baik (A)	17	SEKAMPADI			
48	2. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	Triwulan 1	86,64	86,64	88,36	96,98	90,95	89,22	91,81	86,21	92,67	89,86	Sangat Baik (A)	58	SEKAMPADI			
49	23. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Triwulan 1	83,33	79,17	75,00	95,83	91,67	95,83	79,17	79,17	79,17	84,18	Baik (B)	6	SEKAMPADI			
50	1. UPT KPH Wilayah Mempawah	Triwulan 1	86,54	90,38	92,31	100,00	84,62	88,46	90,38	86,54	90,38	89,87	Sangat Baik (A)	13	SEKAMPADI			
51	2. UPT KPH Wilayah Landak	Triwulan 1																
52	3. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Selatan	Triwulan 1																
53	4. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Timur	Triwulan 1																
54	5. UPT KPH Wilayah Kapuas Hulu Utara	Triwulan 1																
55	6. UPT KPH Wilayah Kayong	Triwulan 1	92,65	92,65	94,12	95,59	92,65	92,65	94,12	85,29	82,35	92,16	Sangat Baik (A)	19	SEKAMPADI			
56	7. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	Triwulan 1	83,00	87,00	85,00	99,00	80,00	79,00	84,00	81,00	92,00	85,47	Baik (B)	25	SEKAMPADI			
57	8. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	Triwulan 1																
58	9. UPT KPH Wilayah Kubu Raya	Triwulan 1	83,93	85,71	80,36	96,43	78,57	82,14	80,36	69,64	69,64	80,67	Baik (B)	14	SEKAMPADI			

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
59	10. UPT KPH Wilayah Melawi	Triwulan 1	86,11	80,56	83,33	100,00	86,11	86,11	80,56	72,22	75,00	83,25	Baik (B)	9	SEKAMPADI			
60	11. UPT KPH Wilayah Sambas	Triwulan 1	79,17	80,21	78,13	98,96	80,21	83,33	84,38	79,17	82,29	82,79	Baik (B)	24	SEKAMPADI			
61	12. UPT KPH Wilayah Sanggau Barat	Triwulan 1																
62	13. UPT KPH Wilayah Sanggau Timur	Triwulan 1	75,00	76,67	76,67	90,00	85,00	78,33	76,67	66,67	96,67	80,11	Baik (B)	15	SEKAMPADI	fasilitas ruang pertemuan dan parkir untuk diperbaiki	2023 menempati gedung baru dan akan dilakukan pembenahan sarpras	
63	14. UPT KPH Wilayah Sekadau	Triwulan 1	82,50	82,50	80,00	92,50	80,00	85,00	82,50	77,50	82,50	82,70	Baik (B)	10	SEKAMPADI			
64	15. UPT KPH Wilayah Bengkayang	Triwulan 1										0,00		0	SEKAMPADI			
65	16. UPT KPH Wilayah Sintang Utara	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,70	Baik (B)	1	SEKAMPADI	perlu dibuat banner mengenai informasi layanan	sudah dibuat dan akan dilakukan sosialisasi	
66	17. UPT KPH Wilayah Sintang Timur	Triwulan 1	76,09	77,17	76,09	100,00	75,00	75,00	85,87	80,43	77,17	80,58	Baik (B)	25	SEKAMPADI			
67	24. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	Triwulan 1	87,50	87,50	75,00	100,00	75,00	75,00	87,50	75,00	75,00	80,48	Baik (B)	3	SEKAMPADI			
68	1. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	Triwulan 1	84,38	79,69	83,59	77,34	86,72	88,28	78,13	97,66	99,22	86,03	Baik (B)	32	SEKAMPADI	informasi prosedur pelayanan	form prosedur akan dilampirkan bersama sertifikat	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
69	25. Satuan Polisi Pamong Praja	Triwulan 1	90,00	90,00	87,50	100,00	87,50	87,50	87,50	82,50	85,00	88,52	Sangat Baik (A)	10	SEKAMPADI	belum terdapat ruang khusus untuk pelayanan yang memadai	menyediakan ruangan khusus pelayanan yang memadai dan nyaman	
70	26. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Triwulan 1																
71	27. Badan Keuangan dan Aset Daerah	Triwulan 1	91,30	86,96	82,61	98,91	85,87	91,30	86,96	84,78	86,96	88,32	Sangat Baik (A)	23	SEKAMPADI			
72	28. Badan Pendapatan Daerah	Triwulan 1	89,39	90,15	87,88	99,24	84,85	86,36	91,67	84,09	86,36	89,28	Sangat Baik (A)	35	SEKAMPADI	sarana dan prasarana dirasakan kurang	Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan bagi masyarakat serta menyiapkan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarpras	
73	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	Triwulan 1	91,67	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	91,67	100,00	91,67	95,28	Sangat Baik (A)	3	SEKAMPADI			

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
74	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	Triwulan 1																
75	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	Triwulan 1	82,81	78,91	76,56	90,63	80,47	82,81	82,81	69,53	78,91	80,30	Baik (B)	32	SEKAMPADI	ruang pelayanan sempit, tempat duduk tidak cukup, ruangan kurang adem	ruang pelayanan baru direnovasi namun belum dapat mengatasi keramaian pengguna layanan, akan dilakukan perbaikan pendingin ruangan	
76	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	Triwulan 1	82,35	83,09	82,35	98,53	81,62	83,82	86,03	77,94	77,94	83,66	Baik (B)	34	SEKAMPADI			
77	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	Triwulan 1	83,19	83,41	84,51	97,35	86,50	87,83	87,39	87,83	89,16	87,38	Baik (B)	113	SEKAMPADI	persyaratan masih banyak, agar disederhanakan	memberi kemudahan dan keringanan persyaratan administrasi yang ketinggalan	
78	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Putussibau	Triwulan 1	82,29	82,29	71,88	98,96	87,50	86,46	89,58	71,88	91,67	84,64	Baik (B)	24	SEKAMPADI	pelayanan kurang cepat	penambahan personil pelayanan untuk peningkatan kecepatan	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	pelayanan	
79	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	Triwulan 1	86,03	81,62	84,56	99,26	79,41	83,09	84,56	76,47	77,21	83,49	Baik (B)	34	SEKAMPADI			
80	29. Badan Kepegawaian Daerah	Triwulan 1	78,69	78,28	74,59	97,54	78,69	81,56	79,51	76,23	77,05	80,16	Baik (B)	61	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	revisi terhadap SOP	
81	30. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Triwulan 1	82,49	82,05	80,82	93,90	81,88	85,35	84,51	83,78	94,07	85,34	Baik (B)	447	SEKAMPADI	petugas pelayanan tidak selalu ada	pengecekan berkala pada petugas front desk	
82	31. Badan Penelitian dan Pengembangan	Triwulan 1	89,71	92,65	82,35	98,53	88,24	89,71	88,24	86,76	88,24	89,29	Sangat Baik (A)	17	SEKAMPADI	waktu penyelesaian	mengefisienkan waktu pelayanan	
83	32. Badan Pengelola Perbatasan Daerah	Triwulan 1	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	62,50	75,00	76,31	Kurang Baik (C)	2	SEKAMPADI	sarpras	meningkatkan pelayanan	
84	33. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Triwulan 1	85,00	90,00	86,67	96,67	91,67	88,33	90,00	90,00	90,00	89,73	Sangat Baik (A)	15	SEKAMPADI	Halaman parkir & ruang tunggu masih perlu perbaikan	Telah diajukan APBD Perubahan untuk halaman parkir yang sering banjir	
85	34. Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Triwulan 1	75,00	75,00	70,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	70,00	76,59	Kurang Baik (C)	5	SEKAMPADI	Informasi Layanan / media massa belum ada	Menampilkan Informasi Terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan	

No.	UPP (Unit Pelayanan Publik)	Periode	Nilai Per Unsur Penilaian Pelayanan									IKM	Kategori	Jumlah Respon- den (orang)	Metode SKM (manual / online / hybrid)	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelum nya (%)
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
86	35. Badan Penghubung	Triwulan 1																
87	36. Rumah Sakit Jiwa Provinsi	Triwulan 1	84,75	85,91	84,10	87,57	83,38	86,63	87,72	85,62	95,23	86,68	Baik (B)	346	SEKAMPADI		dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, medias sosial, media cetak, media massa	

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan 1 Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 86,18. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2015 hingga 2023.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM Triwulan 1 Tahun 2023 yang sudah dilakukan, sebanyak 72 Unit Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya. Terdapat 15 Unit Pelayanan Publik yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada Triwulan 1.
3. Dari seluruh Unit Pelayanan Publik yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rlo3wZ2ifhtXPW579AuXpXKtB1DiYJ5_gB-Lhf_CwVSo/edit?resourcekey#gid=935370585

Contoh tampilan QR code SEKAMPADI :



Contoh tampilan isian SEKAMPADI :

A screenshot of the SEKAMPADI web application interface. The browser address bar shows "secure | sekampadi.kalbarprov.go.id". The page features a blue header with logos for "PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT", "Biro Organisasi", "BerAKHLAK", "#bangga melayani bangsa", and "Kalbar". The main content area has a white background with the "SeKaM Padi" logo and the text "Hai, Selamat Datang". Below this, a message reads "Bantu kami menjadi lebih baik dengan memberikan penilaian atas pelayanan yang diterima." A blue button prompts the user to "SILAHKAN PILIH PERANGKAT DAERAH YANG AKAN DINILAI". Below the button is a dropdown menu labeled "Nama Perangkat Daerah" with the text "Silahkan Pilih Nama OPD". The footer of the page reads "Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar © 2020 - 2023".

SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

Hai, Selamat Datang

Bantu kami menjadi lebih baik dengan memberikan penilaian atas pelayanan yang diterima.

SILAHKAN PILIH PERANGKAT DAERAH YANG AKAN DINILAI

Nama Perangkat Daerah
BIRO ORGANISASI

Nama Jenis Layanan
Pelayanan Konsultasi

SHOW QR

ISI SURVEI

Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

SKM

KRITIK/SARAN

Mari mulai dengan hal mendasar.

Berapa usia anda?

Apa jenis kelamin anda?

Apa pendidikan terakhir anda?

Apa pekerjaan anda?

NEXT

Biro Organisasi Seda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

SKM

KRITIK/SARAN

Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan kami secara umum?



SANGAT BAIK



BAIK



KURANG BAIK



BURUK

PREV.

NEXT

Biro Organisasi Seda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

SKM

KRITIK/SARAN

Berikan penilaian terhadap poin-poin dibawah ini.

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH LAYANAN?

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

BAGAIMANA KECEPATAN/WAKTU YANG DIBUTUHKAN HINGGA SAUDARA MEMPEROLEH PELAYANAN?

- a. Tidak cepat
- b. Kurang cepat
- c. Cepat

BAGAIMANA KEMUDAHAN PROSEDUR UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

APAKAH SAUDARA PERNAH DIMINTAKAN BIAYA/TARIF LAIN DI LUAR KETENTUAN PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN?

SeKaM Padi

Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Daring

BIRO ORGANISASI

Jenis pelayanan yang diterima: **Pelayanan Konsultasi**

RESPONDEN

PENILAIAN UMUM

SKM

KRITIK/SARAN

Berikan kami kritik/saran/masukan yang membangun.

Kritik/Saran/Masukan

ruang tunggu agak panas

Contoh

"Petugas pelayanan sangat ramah, ruang tunggu jg sangat comfy. Terus tingkatkan!!!"

PREV.

SELESAI

Biro Organisasi Seda Prov. Kalbar © 2020 - 2023

Terima kasih

Terima kasih telah mengisi survey kepuasan masyarakat ini. Penilaian dan masukan Anda sangat membantu kami untuk berubah menjadi lebih baik.

TUTUP



BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat
Gedung B (Gedung BKD) Lantai 2

Jalan Jend. Ahmad Yani, Pontianak, Kalbar 78124

Telepon : (0561) 736541 ext. 236; Faksimili : (0561) 730062

WhatsApp : +62 895 1851 0075

website : <https://www.kalbarprov.go.id>

<https://www.biroorganisasi.kalbarprov.go.id>

<https://www.sekampadi.kalbarprov.go.id>

e-mail : organisasi@kalbarprov.go.id & yanlikkalbare@gmail.com

instagram : @organisasi_kalbar

facebook : BiroOrganisasi Kalbar

youtube : Biro Organisasi Kalbar

cp : +628115700911

