

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI
DAERAH KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

SAMPUL LAPORAN.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Unsur Pelayanan	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN.....	19
1. Kuesioner.....	19
2. Hasil Olah Data SKM.....	20

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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Asistensi Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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.

1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Perangkat Daerah : Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas
2. Alamat : Jalan Tambun Bungai No. 53A
3. Jenis Layanan :
 1. Sewa Aula atau Kegiatan di Aula
 2. Asistensi Dokumen Perencanaan
4. Produk Layanan :
 1. Ijin Penggunaan Aula
 2. Dokumen Perencanaan
5. Maklumat Pelayanan : Memberi Pelayanan Kepada Perangkat Daerah Sesuai Aturan yang Berlaku

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk melalui Surat Perintah Tugas Kepala Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 000.1.2.3/111/ST/BAPP.2025 untuk melaksanakan tugas dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah. Menugaskan pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

Nama : Maria Zusana Natalestarie, ST., MT
NIP : Pembina Tk.I (IV/b)
Pangkat/Gol : 19711223 199903 2 005
Jabatan : Sekretaris Bappelitbangda Kab.Kapuas

Nama : Ulva Megasari Sonith, S.Kom, MM
NIP : 19850401 201403 2 002
Pangkat/Gol : Penata Tk.I (III/d)
Jabatan : Perencana Ahli Muda

Nama : Apriyoko
Jabatan : Tenaga Kontrak

Nama : Relyano
Jabatan : Tenaga Kontrak

Nama : Jumedie, SE
Jabatan : Tenaga Kontrak

Nama : Nesiniwati, SE
Jabatan : Tenaga Kontrak

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan/disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Perangkat Daerah Kabupaten kapuas. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan (semesteran). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	8 – 9 Mei 2025	2
2.	Pengumpulan Data	14 Mei – 2 Juni 2025	13
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3 – 5 Juni 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	9 – 10 Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2025, maka **populasi** penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas dalam kurun waktu 1 bulan adalah 30 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel **responden** yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **28 orang**.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

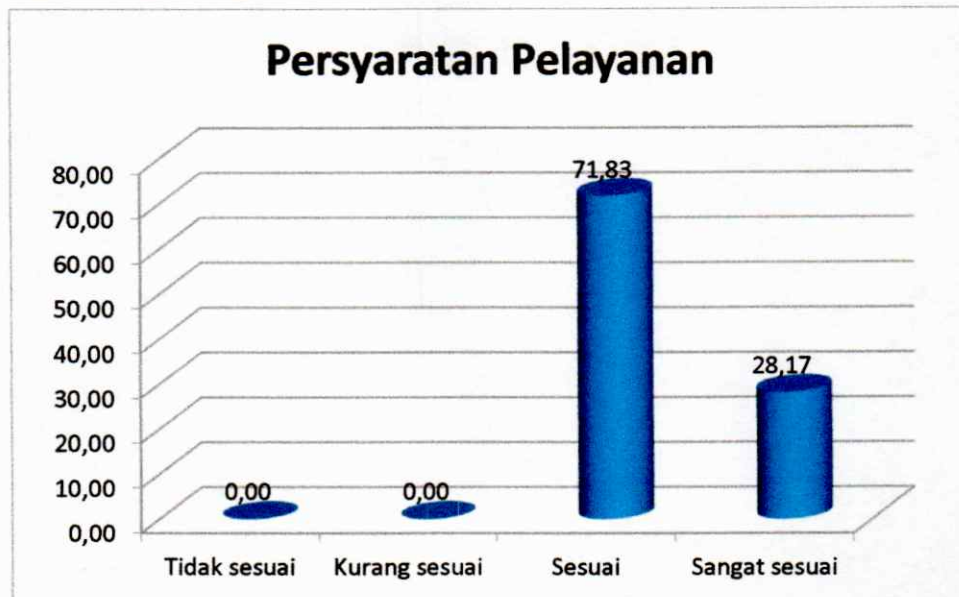
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	46	65%
		PEREMPUAN	25	35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	11	15%
		DIII	0	0%
		SI	44	62%
		S2	16	23%
3	PEKERJAAN	PNS	44	62%
		TNI	0	0%
		SWASTA	5	7%
		WIRSAUSAHA	1	1%
		LAINNYA	21	30%
4	JENIS LAYANAN	SEWA AULA	44	62%
		ASISTENSI DOKUMEN PERENCANAAN	29	38%

3.2 Unsur Pelayanan

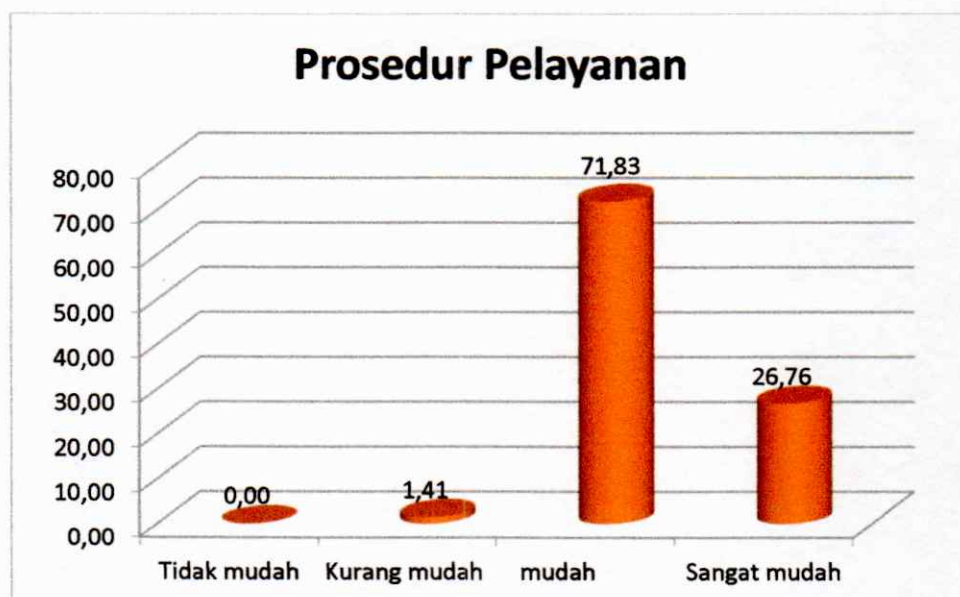
3.2.1 Persyaratan Pelayanan (U1)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Persyaratan	3.000	3.216	3.282

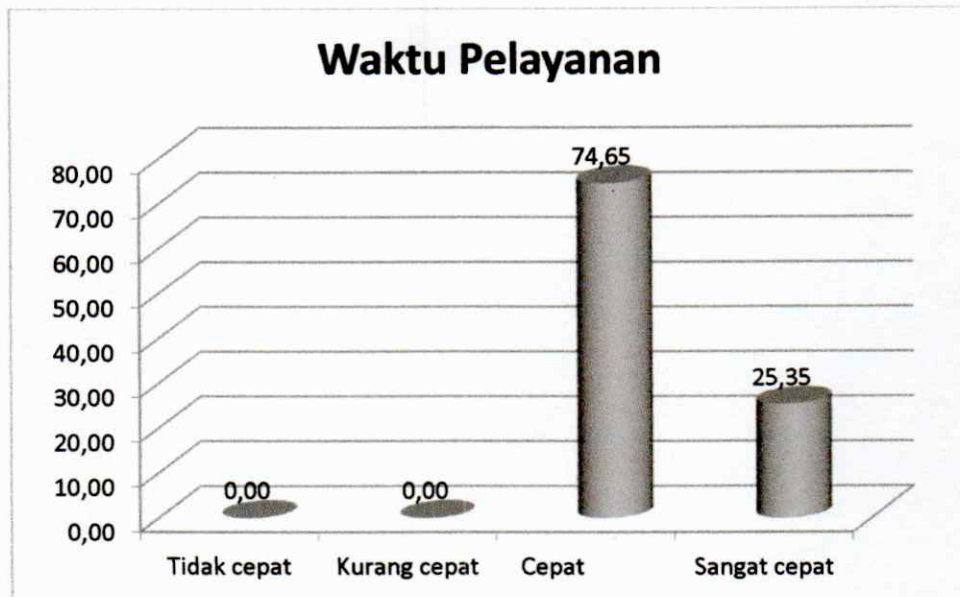
3.2.2 Prosedur Pelayanan (U2)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Prosedur	3.000	3.135	3.254

3.2.3 Waktu Pelayanan (U3)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Waktu Pelayanan	3.000	3.162	3.254

3.2.4 Biaya/Tarif Pelayanan (U4)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Biaya/Tarif Pelayanan	4.000	3.784	3.620

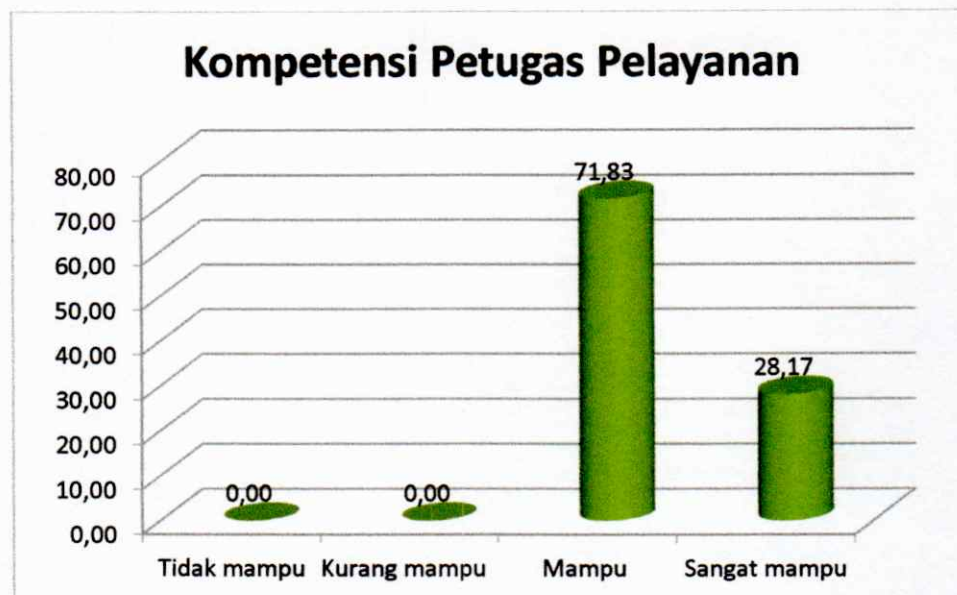
3.2.5 Produk Pelayanan (U5)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Produk Pelayanan	3.000	3.135	3.254

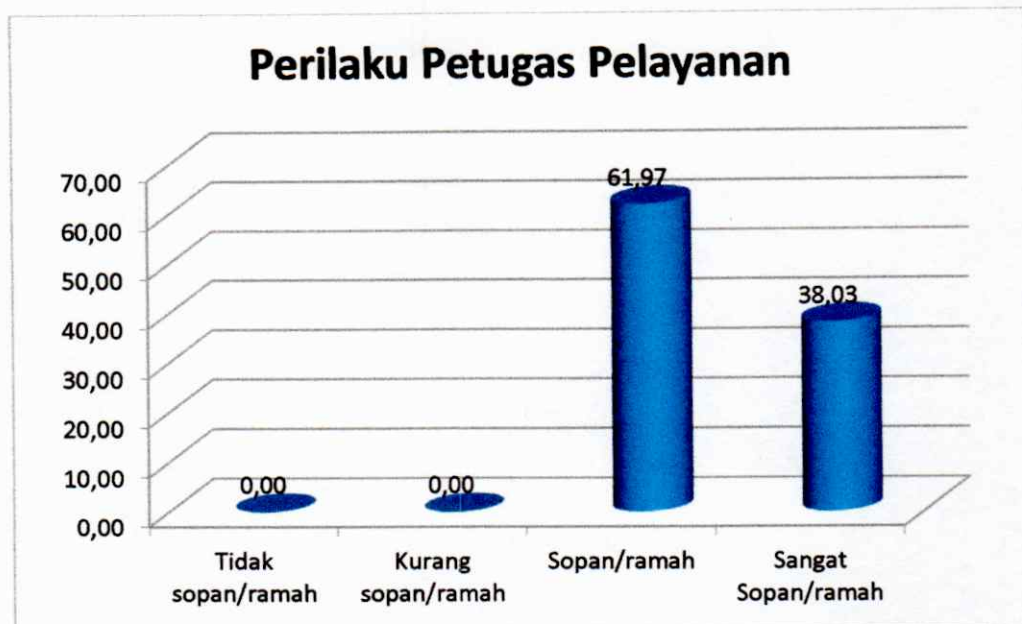
3.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Kompetensi Petugas Pelayanan	3.087	3.135	3.282

3.2.7 Perilaku Petugas Pelayanan (U7)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Perilaku Petugas Pelayanan	3.130	3.270	3.380

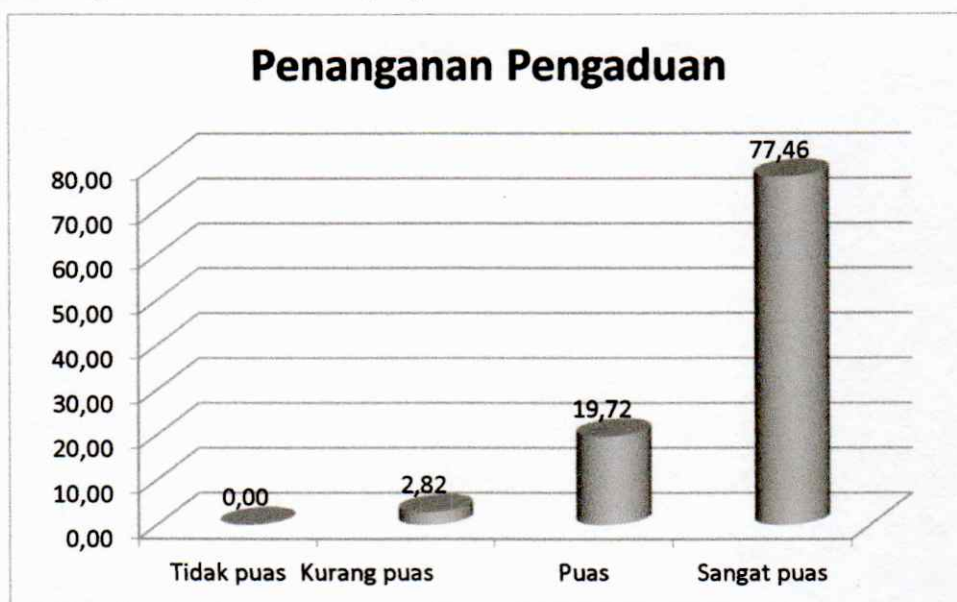
3.2.8 Sarana dan Prasarana (U8)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 202
Sarana dan Prasarana	3.783	3.595	3.775

3.2.9 Penanganan Pengaduan (U9)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Penanganan Pengaduan	3.435	3.649	3.746

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut : Jl. Tambun Bungai No. 53A Kuala Kapuas

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.282	3.254	3.254	3.620	3.254	3.282	3.380	3.775	3.746
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	85,68 (B atau Baik)								



Catatan:
3 (tiga) Unsur Pelayanan yang terendah, yang menjadi Prioritas Perbaikan

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,254.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3.775, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,746 adalah nilai tertinggi kedua serta Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,620.

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I Tahun 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas.

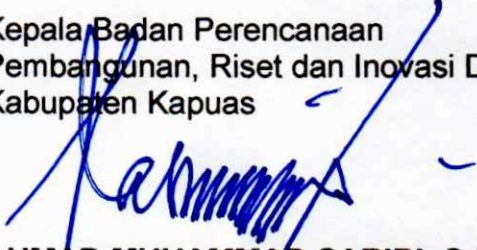
BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM **86**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas menunjukkan Fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Produk Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3.775, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,746 adalah nilai tertinggi kedua serta Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,620.

Kuala Kapuas, Juni 2025

Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Kapuas


AHMAD MUHAMMAD SARIBI, S.Si.,MT

NIP 19730511 199803 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS/BADAN/KECAMATAN PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4		

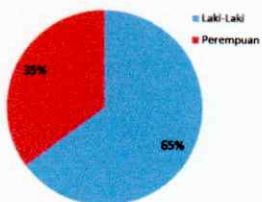
Data Profil Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendddikan Terakhir						Pekerjaan						CEK DATA RESPONDEN
		L	P	SD	SMP	SMA	DI	DI	S1	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	Lainnya	
1	30		1						1						1	
2	38	1							1							
3	37	1							1							
4	36	1							1							
5	42	1							1							
6	52	1							1							
7	43	1							1					1		
8	44		1						1							
9	55		1						1							
10	41		1						1							
11	37	1							1						1	
12	32	1							1						1	
13	35		1						1							
14	33	1							1						1	
15	52	1							1							
16	40		1			1			1				1			
17	35	1							1				1			
18	46	1							1							
19	38	1							1							
20	38		1						1							
21	30		1						1							
22	57		1						1							
23	29		1						1							
24	54		1						1							
25	39		1			1			1							
26	42		1						1							
27	38	1							1							
28	31		1						1						1	
29	29	1							1							
30	40	1				1			1				1		1	
31	35		1						1						1	
32	36	1							1						1	
33	30	1							1							
34	24	1				1			1						1	
35	25		1						1						1	
36	27	1							1						1	
37	31	1							1						1	
38	28	1							1				1			
39	56	1							1				1			
40	17		1			1			1						1	
41	17		1			1			1						1	
42	16	1				1			1						1	
43	18		1			1			1						1	
44	17		1			1			1						1	
45	27	1							1							
46	43	1							1							
47	55	1							1							
48	45	1							1							
49	40	1							1							
50	50		1						1							
51	38		1						1						1	
52	26		1						1						1	
53	23	1				1			1						1	
54	36	1							1						1	
55	34		1						1							
56	48	1							1							
57	54	1							1							
58	57	1							1							
59	48	1							1							
60	43	1							1							
61	49	1							1							
62	51	1							1							
63	48	1							1							
64	57	1				1			1							
65	49	1							1							
66	55	1							1							
67	50	1							1							
68	38	1							1							
69	24		1						1							
70	44	1							1							
71	39	1							1							
Jmlh	38.806	46	25	0	0	11	0	44	16	44	0	0	5	1	21	
%		68%	38%	0%	0%	18%	0%	62%	23%	62%	0%	0%	7%	1%	30%	

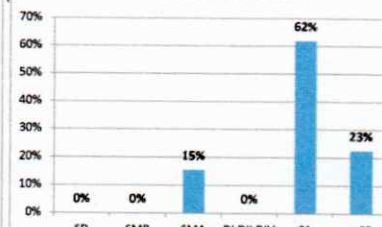
1. Kolom yang di cetang/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.

2. Jika Kolom "CEK DATA RESPONDEN" berwarna HIJAU artinya data profil responden telah lengkap.

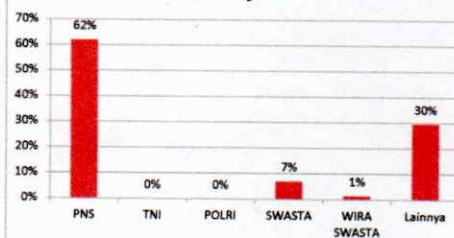
Jenis Kelamin



Pendddikan Terakhir



Pekerjaan



[illegible]

58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	2	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	4	4	4	3	4	4	3	4	4
62	3	3	3	3	4	3	4	4	4
63	3	3	3	3	4	3	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	4	3	4	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	3	3	4	4	4
70	3	4	3	3	3	3	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	233	231	231	257	231	233	240	268	266
NRR / Unsur	3.282	3.254	3.254	3.620	3.254	3.282	3.380	3.775	3.746
NRR tertbg/ unsur	0.365	0.362	0.362	0.402	0.362	0.365	0.376	0.419	0.416
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3.427	85.681

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3.282
U2	Prosedur Pelayanan	3.254
U3	Waktu Pelayanan	3.254
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.620
U5	Produk Pelayanan	3.254
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.282
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.380
U8	Sarana dan Prasarana	3.775
U9	Penanganan Pengaduan	3.746

IKM UNIT PELAYANAN :	85.68
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Kantor Bapperida Kabupaten
ALAMAT : Kapuas
 : 19- 28 Mei 2024
 : 71 Orang
Tip/Fax. : Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas
 : Jl. Tambun Bungai No. 53A Kuala Kapuas 73516
 : Telp. (0513) 21494-21402, Faks. (0513) 21909

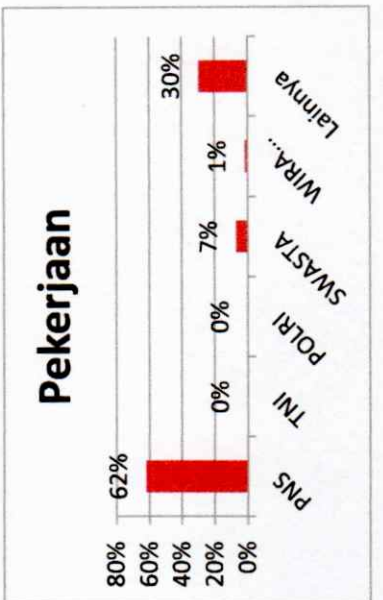
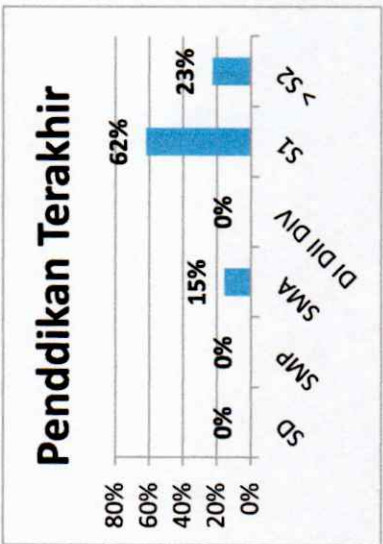
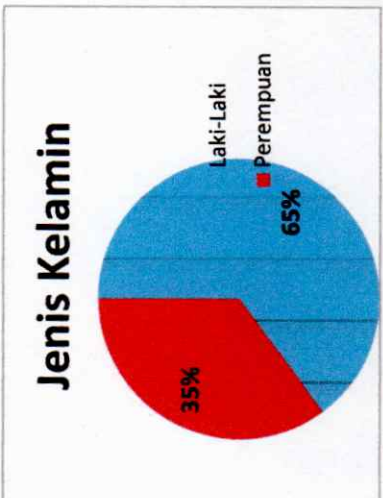
Tempat Survei : Kantor Bapperida Kabupaten
Kapuas
Waktu Survei : 19- 28 Mei 2024
Responden : 71 Orang

IKM UNIT PELAYANAN : 85.68

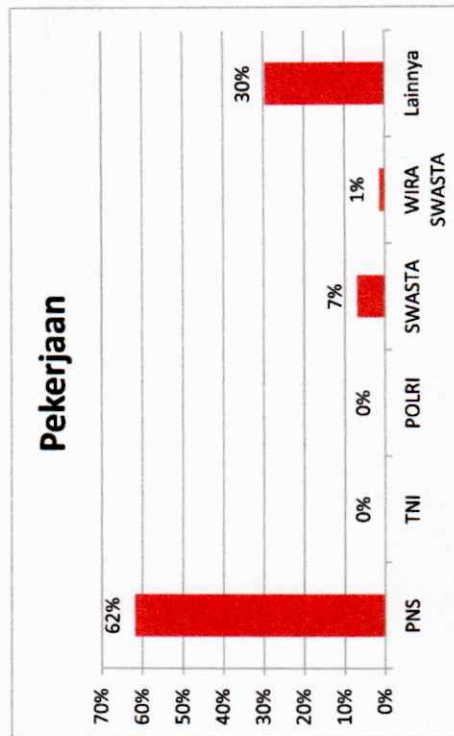
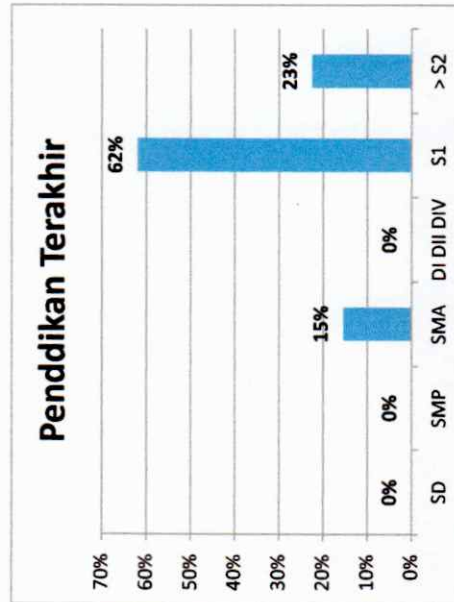
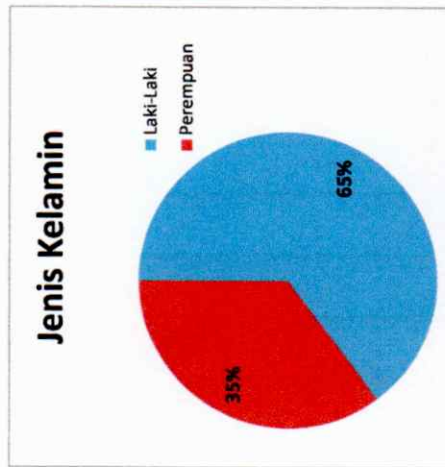
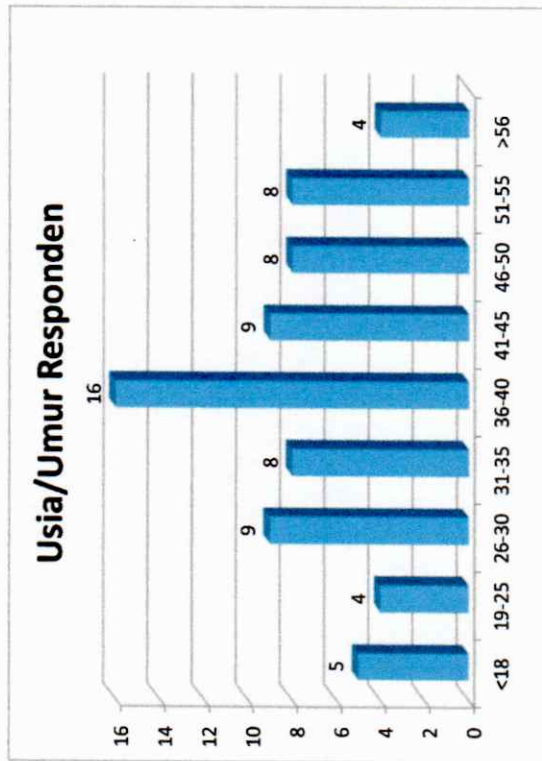
Mutu Pelayanan : Baik

- 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

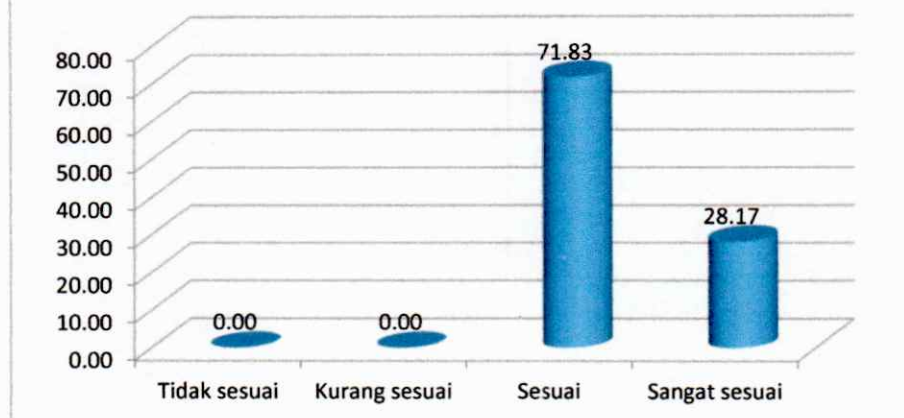
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.282 Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.254 Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.254 Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.620 Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3.254 Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.282 Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.380 Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.775 Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.746 Sangat Baik



<18 5
 19-25 4
 26-30 9
 31-35 8
 36-40 16
 41-45 9
 46-50 8
 51-55 8
 >56 4
 71



Persyaratan Pelayanan



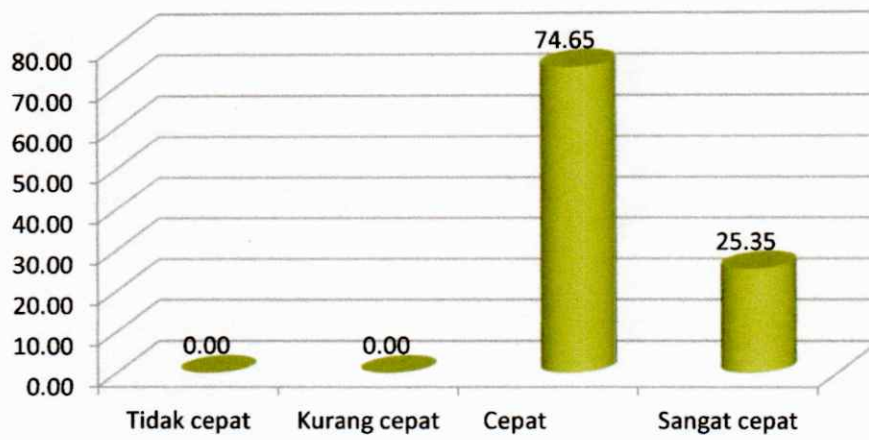
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

Prosedur Pelayanan



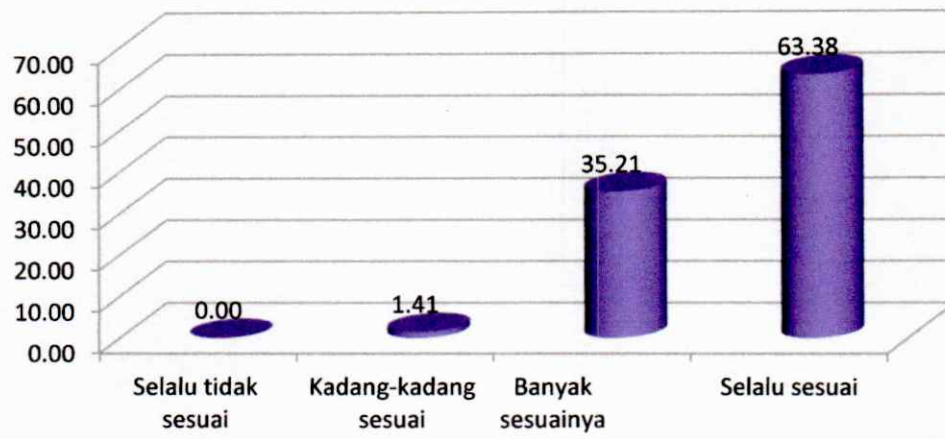
Tidak mudah
Kurang mudah
mudah
Sangat mudah

Waktu Pelayanan



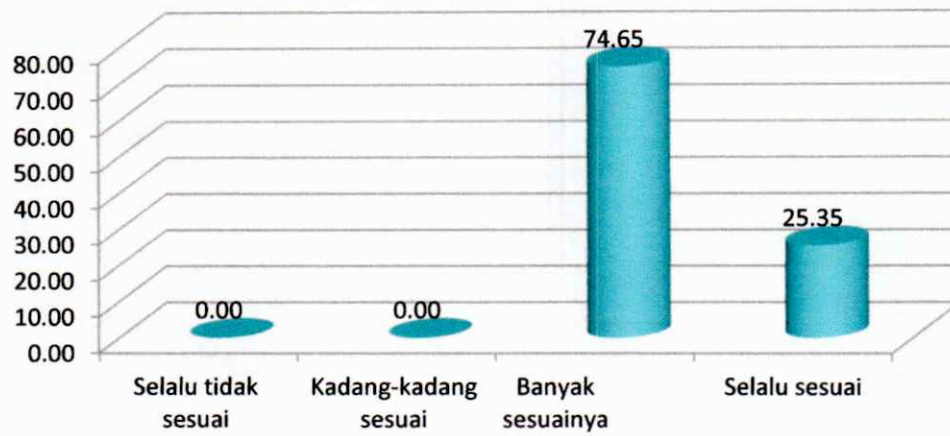
Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat

Biaya/Tarif Pelayanan



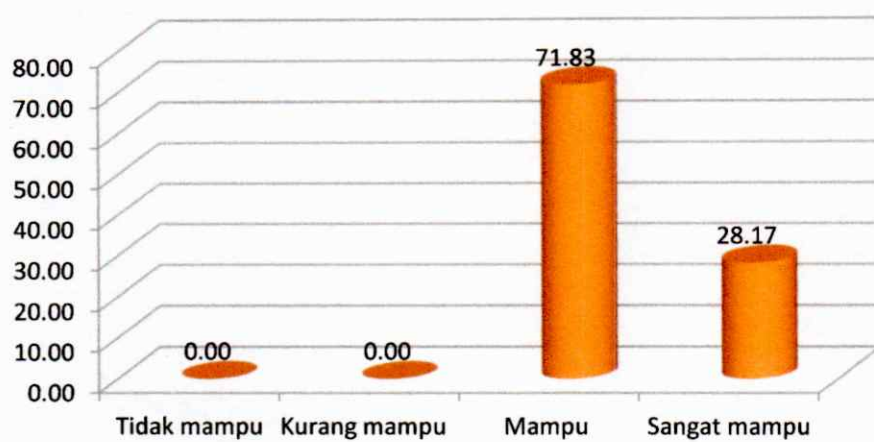
Selalu tidak sesuai
Kadang-kadang sesuai
Banyak sesuainya
Selalu sesuai

Produk Pelayanan



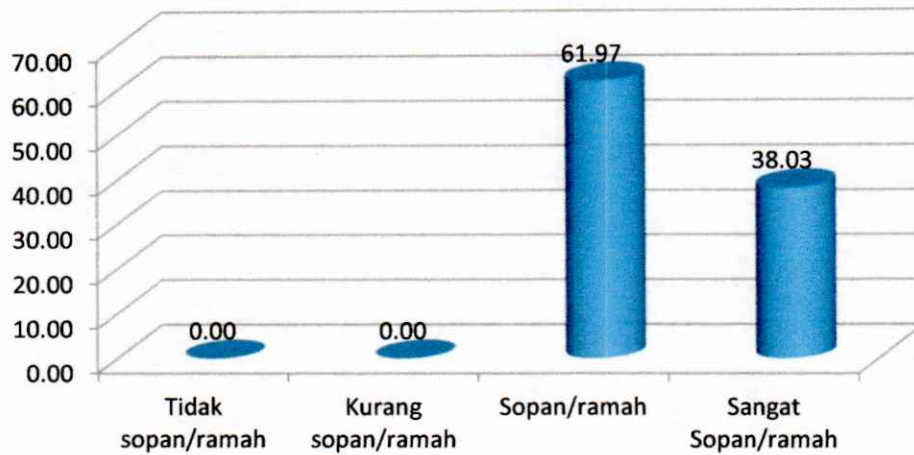
Selalu tidak sesuai
Kadang-kadang sesuai
Banyak sesuainya
Selalu sesuai

Kompetensi Petugas Pelayanan



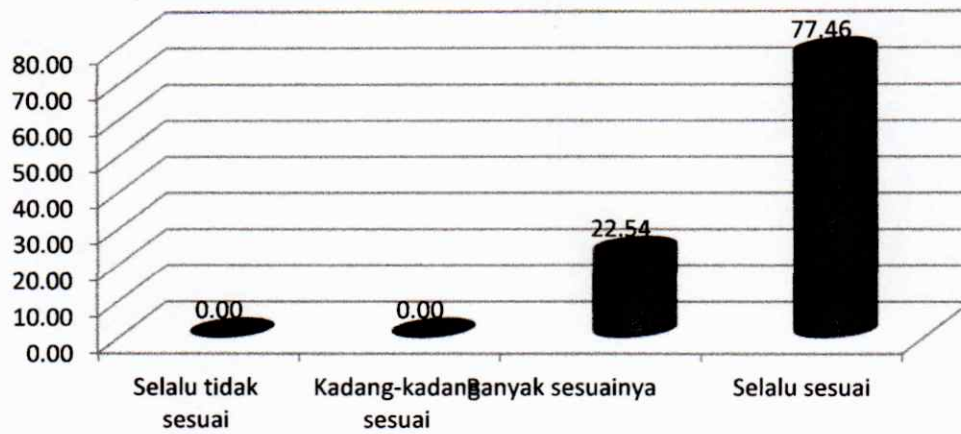
Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu

Perilaku Petugas Pelayanan



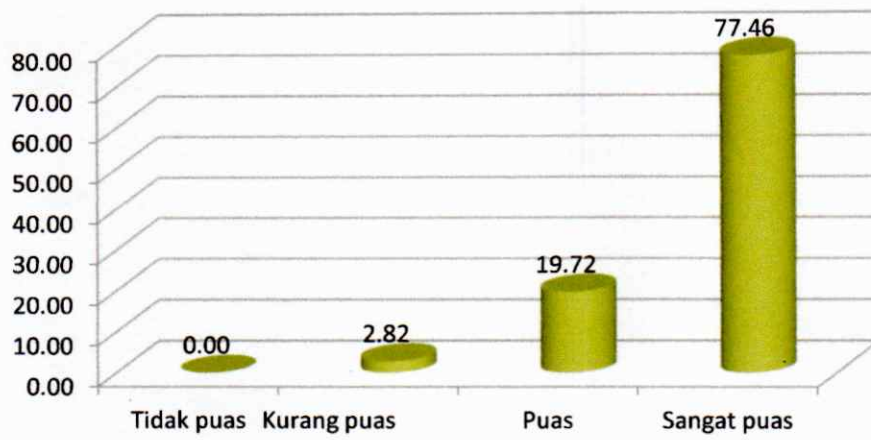
Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah

Sarana dan Prasarana



Selalu tidak sesuai
Kadang-kadang sesuai
Banyak sesuai
Selalu sesuai

Penanganan Pengaduan



Tidak puas
Kurang puas
Puas
Sangat puas

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas
KABUPATEN KAPUAS
SEMESTER I TAHUN 2026

NILAI IKM

86

NAMA LAYANAN :

Jumlah : 71 Orang
Jenis Kelamin (L/P) : 46 / 25
Pendidikan : SD : 0
SMP : 0
SMA : 11
DI/II/IV : 0
S1 : 44
>S2 : 16

Periode Survei : 19- 28 Mei 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN
MASUKAN ADA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

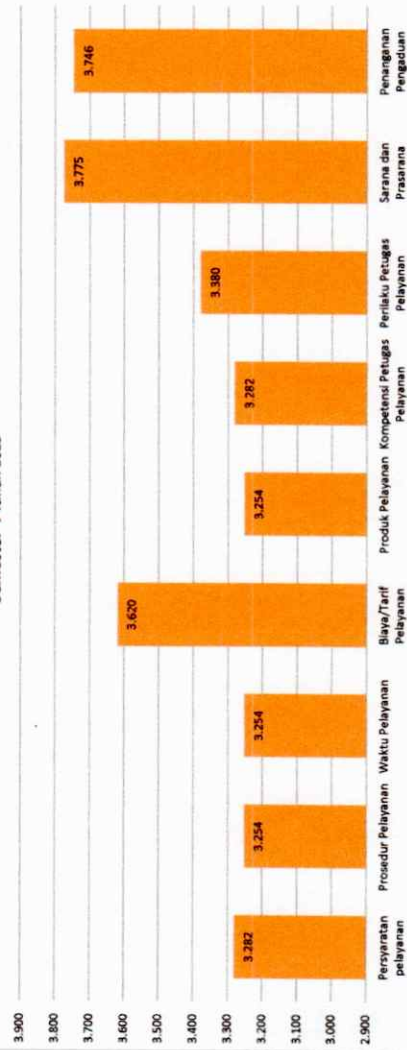
Kirimkan pengaduan, saran dan masukan melalui :
www.LAPOR.go.id
SMS KE 1708 format "KAPUAS (spasi) ISI ADUAN"

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan pelayanan	3,282	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,254	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,254	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,620	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,254	Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,282	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,380	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,775	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,746	Sangat Baik

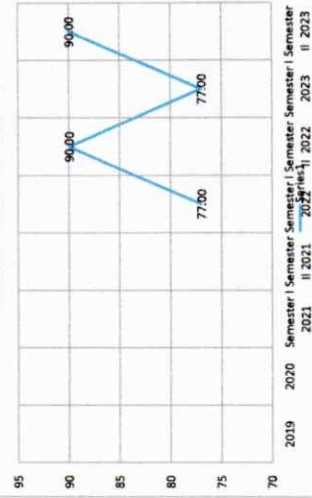
Tahun	IKM	Responden	Mutu Pelayanan
2019			
2020			FALSE
Semester I 2021			FALSE
Semester II 2021	77,00	20	Baik
Semester I 2022	90,00	12	Sangat Baik
Semester II 2022	77,00	20	Baik
Semester I 2023	90,00	12	Sangat Baik

Kolom Warna Hijau di Isi

IKM per Unsur pada Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas
Semester I Tahun 2025



Nilai IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kapuas
Tahun 2019 - Semester I Tahun 2025



JENIS LAYANAN YANG DITERIMA (sesuai pengisian Form SKM)

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	LAYANAN A	25	25%
2	LAYANAN B	35	35%
3	LAYANAN LAINNYA	40	40%
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
dst			
		100	100%

JUMLAH RESPONDEN

71

Cara Menentukan Jumlah Sampel		
Populasi	=	15
Sampel Minimal	=	14