

SKM 2018

Ringkasan Eksekutif



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

*Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2018*

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah / Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat serta Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

a.n. GUBERNUR KALIMANTAN BARAT
Pj. Sekretaris Daerah,

Dr. SYARIF KAMARUZAMAN, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660921 198603 1 004



Laporan SKM Provinsi Kalbar Tahun 2018

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 pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan laporan SKM Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar. Untuk Tahun 2018, sebanyak 68 (enam puluh delapan) atau 59,13 % Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemprov Kalbar, yang terdiri dari Perangkat Daerah, Biro dan UPT, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai rata-rata SKM Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 adalah 83,22 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,73 poin dari tahun sebelumnya (Tahun 2017) yaitu 82,49. Adapun dari 14 (empat belas) Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, sebanyak 13 (tiga belas) Kabupaten/Kota menyampaikan Laporan SKM Tahun 2018. Nilai rata-rata SKM Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat Tahun 2018 adalah 83,57 dengan kategori Baik. Nilai ini meningkat 3,49 poin dari tahun sebelumnya (Tahun 2017) yaitu 80,08.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan, salah satunya melalui survei kepuasan terhadap pelayanan publik. SKM juga dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

REKAPITULASI HASIL SKM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

No.	Pemerintah Daerah	Nilai SKM				Mutu Pelayanan	+ / - dari tahun lalu	Keterangan
		2015	2016	2017	2018			
Pemerintah Provinsi Kalbar		74.32	76.49	82.49	83.22	B	0.73	Perangkat Daerah/UPP yang melaksanakan SKM : 2018 : 68 (59,13%) 2017 : 52 (48,60%) 2016 : 50 (47,17%) 2015 : 25 (23,58%)
Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalbar		75.53	77.58	80.08	83.57	B	3.49	Kab/Kota yang melaksanakan SKM : 2018 : 13 (92,86%) 2017 : 12 (85,71%) 2016 : 11(78,57%) 2015 : 7 (50%)
1	Kabupaten Bengkayang	73.98	75.77	76.95	79.03	B	2.08	11 UPP
2	Kabupaten Kapuas Hulu	NA	67.80	NA	81.32	B	13.52	2 UPP
3	Kabupaten Kayong Utara	NA	NA	79.27	82.87	B	3.60	9 UPP
4	Kabupaten Ketapang	NA	NA	80.95	85.89	B	4.94	11 UPP
5	Kabupaten Kubu Raya	75.77	76.90	80.37	82.37	B	2.00	38 UPP
6	Kabupaten Landak	69.06	75.53	72.16	86.55	B	14.39	21 UPP
7	Kabupaten Melawi	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
8	Kabupaten Mempawah	77.19	75.72	77.16	80.40	B	3.24	15 UPP
9	Kabupaten Sambas	79.65	81.50	82.69	82.79	B	0.10	60 UPP
10	Kabupaten Sanggau	78.23	82.02	81.91	82.63	B	0.72	43 UPP
11	Kabupaten Sekadau	73.96	80.10	78.91	81.85	B	2.94	14 UPP
12	Kabupaten Sintang	NA	75.92	86.26	90.55	A	4.29	1 UPP
13	Kota Pontianak	80.53	82.55	82.81	87.55	B	4.74	105 UPP
14	Kota Singkawang	NA	79.67	81.54	82.57	B	1.03	44 UPP
PROVINSI KALBAR (Pemprov Kalbar & Kabupaten/Kota se-Kalbar)		74,93	77,04	81,41	83.40	B	1.99	

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2018**

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			PELAKSANA SURVEY		
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Mandiri	Pihak ke 3	
1	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	84.76	B			Terendah :	-	√	
			Baik			Tertinggi :	-		
	1. Biro Pemerintahan	85.39	B	3,077	3,546	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan, saran dan masukan		
	2. Biro Kesejahteraan Rakyat	82.25	B	3,00	4,00	Terendah :	kualitas sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	3. Biro Perekonomian	82.25	B	3,00	4,00	Terendah :	kualitas sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	4. Biro Administrasi Pembangunan dan Pengadaan Barang/Jasa	92.23	A			Terendah :	-	√	
			Sangat Baik			Tertinggi :	-		
	5. Biro Pengelolaan Aset	88.25	B	3,28	4,00	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif, penangan pengaduan, saran dan masukan		
	6. Biro Organisasi	82.10	B	2,91	3,61	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
	7. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	80.85	B	3,000	3,682	Terendah :	prosedur, sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
2	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	85.97	B	3,02	3,56	Terendah :	persyaratan pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif, kompetensi pelaksanaan pelayanan		
	1. UPT Museum	96.07	A			Terendah :		√	
			Sangat Baik			Tertinggi :	-		

3	Dinas Kesehatan	76.41	C	2,8	3,47	Terendah :	waktu kecepatan	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan, saran dan masukan		
	1. UPT Pelayanan Kesehatan Paru	77.63	B	3,03	3,28	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana		
	2. UPT Kesehatan Kerja dan Olahraga Masyarakat	80.85	B	3,06	3,93	Terendah :	kecepatan waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	kualitas sarana dan prasarana		
4	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	56.17	D			Terendah :		√	
			Tidak Baik			Tertinggi :	-		
	1. UPT Pemeliharaan Jalan dan Jembatan wilayah I	58.26	D	41,69	64,66	Terendah :	kecepatan yang dapat di tempuh dalam ruas	√	
			Tidak Baik			Tertinggi :	pelengkap jalan lainnya		
	2. UPT Pemeliharaan Jalan dan Jembatan wilayah III	54.07	D	33,00	67,00	Terendah :	hambatan genangan air	√	
			Tidak Baik			Tertinggi :	pelaksanaan hasil teguran		
5	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	79.61	B	3,01	4,00	Terendah :	produk layanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
6	Dinas Sosial	84.92	B	3,120	3,720	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
7	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	82.64	B	2,6	3,64	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	1. UPT Latihan Kerja Industri	82.56	B	2,987	3,792	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	2. UPT Laboratorium Kesehatan Kerja	88.20	B			Terendah :		√	
			Baik			Tertinggi :			
	3. UPT Pengawasan Ketenagakerjaan	77.15	B	2,6	3,64	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
8	Dinas Pangan, Peternakan dan Kesehatan Hewan	75.11	C	2,800	3,333	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	maklumat layanan		
	1. UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan	84.88	B	2,941	3,906	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		

9	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	86.50	B	3,24	4	Terendah :	produk layanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	82.03	B	3,010	3,090	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	prosedur pelayanan		
11	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	83.86	B	3,130	3,890	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya/tarif, penanganan pengaduan		
12	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	72.04	C	2,560	3,120	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
13	Dinas Kelautan dan Perikanan	85.63	B	2,547	3,484	Terendah :	penanganan pengaduan, saran dan masukan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	1. UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan	75.68	C	2,67	3,18	Terendah :	penangan pengaduan	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	prosedur		
	2. UPT Pelabuhan Perikanan	85.44	B	3,16	3,76	Terendah :	produk layanan	√	
			Baik			Tertinggi :	maklumat layanan		
14	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura	85.66	B	3,260	3,980	Terendah :	kompetensi pelaksana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	1. UPT Pembenihan Tanaman Pangan	84.00	B	2,6	2,93	Terendah :	produk layanan, sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	persyaratan		
	2. UPT pendidikan dan pelatihan Pertanian	76.04	C	2,760	3,240	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
	3. UPT Balai Benih Induk Hortikultura	83.13	B	3,18	3,48	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	kompetensi pelaksanaan		
	4. UPT Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura	83.69	B	3,250	3,640	Terendah :	prosedur	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	5. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih	78.98	B	2,92	3,34	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
15	Dinas Perkebunan	85.33	B	3,09	4,00	Terendah :	sarana dan prasarana / maklumat pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	kepastian biaya pelayanan		

	1. UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan	81.71	B	2,84	3,96	Terendah :	waktu pelayanan / kecepatan pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	kompetensi pelaksanaan, keramahan pelayanan		
16	Dinas Kehutanan	82.45	B	3,03	3,91	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	1. UPT KPH Wilayah Mempawah	80.48	B	3,000	4,000	Terendah :	persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetesni pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya/Trif, sarana dan prasarana		
	2. UPT KPH Wilayah Ketapang Selatan	83.33	B	74,07	91,67	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	kompetensi pelaksanaan, keramahan pelayanan		
	3. UPT KPH Wilayah Ketapang Utara	84.92	B	3,16	4,00	Terendah :	sarana dan prasarana, produk layanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	4. UPT KPH Wilayah Bengkayang	76.96	B	2,733	4,000	Terendah :	waktu pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya tarif		
17	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	88.66	A	3,34	3,81	Terendah :	prosedur	√	
			Sangat Baik			Tertinggi :	prilaku pelaksana		
	1. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang	85.77	B	3,04	3,82	Terendah :	biaya tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	penangan pengaduan		
18	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	79.81	B	3,077	3,546	Terendah :	penanganan pengaduan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
	1. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I	81.25	B	3,000	3,520	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	penangan pengaduan		
	2. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah II	80.14	B	2,800	3,480	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana		
	3. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Singkawang	81.14	B	2,920	3,400	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	waktu pelayanan		
	4. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Mempawah	78.48	B	2,920	3,280	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana		

	5. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sambas	79.59	B	3,000	3,400	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
	6. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau	80.14	B	2,840	3,360	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	prosedur		
	7. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sintang	80.48	B	2,800	3,400	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana		
	8. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kapuas Hulu	80.92	B	2,840	3,600	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	sarana dan prasarana		
	9. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Ketapang	80.81	B	2,720	3,440	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana		
	10. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Landak	79.70	B	2,960	3,360	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	persyaratan		
	11. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Bengkayang	79.37	B	2,880	3,360	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	produk layanan		
	12. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sekadau	79.25	B	2,960	3,320	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	prosedur		
	13. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Melawi	78.92	B	2,540	3,400	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
	14. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kubu Raya	78.59	B	2,960	3,280	Terendah :	produk pelayanan	√	
			Baik			Tertinggi :	waktu pelayanan / kecepatan pelayanan		
	15. UPT Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kayong Utara	78.37	B	3,320	2,800	Terendah :	biaya / tarif	√	
			Baik			Tertinggi :	penanganan pengaduan		
19	Badan Kepegawaian Daerah	83.14	B	3,075	3,915	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif pelayanan		
20	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	95.53	A	3,000	4,000	Terendah :	kompetensi pelaksana	√	
			Sangat Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
21	Badan Penelitian dan Pengembangan	84.34	B	3,143	3,786	Terendah :	produk layanan	√	
			Baik			Tertinggi :	biaya / tarif layanan		

22	Badan Penghubung	75.45	C	3,000	3,682	Terendah :	prosedur, sarana dan prasarana	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	biaya / tarif		
23	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso	78.03	B	2,880	3,360	Terendah :	sarana dan prasarana	√	
			Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana		
24	Rumah Sakit Jiwa Provinsi	67.95	C	1,940	3,180	Terendah :	penanganan pengaduan	√	
			Kurang Baik			Tertinggi :	perilaku pelaksana		
JUMLAH		5,492.27							
NILAI IKM PEMPROV KALBAR		83.22							

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

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





Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalbar

Kantor Gubernur Kalbar
Gedung B Lantai 2
Jalan Jend. Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 ext. 236
Pontianak, Kalimantan Barat – Indonesia
e-mail : tatalaksana.org@gmail.com
<http://organisasi.kalbarprov.go.id>
<http://kalbarprov.go.id>
ig : @organisasi_kalbar
fb : Biro Organisasi Prov. Kalbar