

## Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan dilaksanakannya Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau Tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat maupun dilingkungan Pemerintah Kabupaten / Kota se Kalimantan Barat.

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat pada setiap unit pelayanan yang dilakukan survei oleh masing-masing unit pelayanan dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanannya dengan memperoleh skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **74,32**, ini mencerminkan bahwa Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori **B** atau **Baik** hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara **62,51 – 81,25** sebagaimana tabel dibawah ini :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
<b>2,51 – 3,25</b>	<b>62,51 – 81,25</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Untuk lebih jelasnya dapat disampaikan skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 25 unit Pelayanan dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, dari urutan yang tertinggi hingga yang terendah :

NO	UNIT PELAYANAN	SKM	MUTU PELAYANAN	KATEGORI
1.	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Barat	91,07	A	Sangat Baik
2.	Balai Perbenihan Tanaman Perkebunan, Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Barat	81,73	A	Sangat Baik
3.	Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Kalimantan Barat	81,48	A	Sangat Baik
4.	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat	79,50	B	Baik
5.	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat	79,20	B	Baik
6.	Kantor Perwakilan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	77,88	B	Baik
7.	Unit Pembenihan Induk Tanaman Pangan dan Hortikultura	77,36	B	Baik
8.	Unit Latihan Kerja Industri Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat	77,36	B	Baik
9.	Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat	74,07	B	Baik
10.	Samsat Pontianak Wilayah I	73,10	B	Baik
11.	Samsat Singkawang	72,90	B	Baik
12.	Samsat Ngabang	72,90	B	Baik
13.	Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat	72,67	B	Baik
14.	Samsat Pontianak Wilayah II	72,60	B	Baik
15.	Samsat Sambas	71,80	B	Baik
16.	Samsat Sanggau	71,70	B	Baik
17.	Samsat Ketapang	71,70	B	Baik
18.	Unit Pelayanan Kemetrolgian Singkawang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat	71,03	B	Baik
19.	Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso	70,68	B	Baik
20.	Samsat Putussibau	69,90	B	Baik
21.	Samsat Bengkayang	69,80	B	Baik
22.	Samsat Sintang	69,70	B	Baik

NO	UNIT PELAYANAN	SKM	MUTU PELAYANAN	KATEGORI
23.	Samsat Mempawah	68,90	B	Baik
24.	Samsat Sekadau	68,80	B	Baik
25.	Samsat Melawi	68,30	B	Baik
	<b>JUMLAH</b>	<b>1.857,89</b>		
	<b>NILAI RATA RATA</b>	<b>74,32</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sedangkan untuk kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan di Kabupaten / Kota di Provinsi Kalimantan Barat juga dikategorikan **BAIK** oleh pengguna sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	UNIT PELAYANAN	IKM	MUTU PELAYANAN	KATEGORI
1.	Kota Pontianak	80,53	B	Baik
2.	Kabupaten Sanggau	78,23	B	Baik
3.	Kabupaten Mempawah	77,19	B	Baik
4.	Kabupaten Kubu Raya	75,77	B	Baik
5.	Kabupaten Bengkayang	73,98	B	Baik
6.	Kabupaten Sekadau	73,96	B	Baik
7.	Kabupaten Landak	69,06	B	Baik