



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tugas yang diemban kepada kami untuk menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

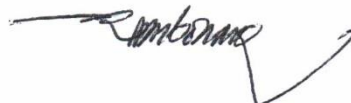
Sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang baru terbentuk dengan Peraturan Daerah Nomor 67 Tahun 2019 dan baru beroperasi sejak Januari 2020, maka kami berusaha untuk menindaklanjuti Surat Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 065/1590/OR-B tanggal 9 Juli 2020 Hal: Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat, Pegawai Negeri Sipil maupun BUMD. Dilakukan Survey dimaksudkan juga untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan pelayanan BPPD.

Dengan telah dilakukan penghitungan hasil SKM, diharapkan adanya perbaikan ke depan terhadap Unsur Pelayanan pada BPPD Provinsi Kalimantan Barat. Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, Desember 2021

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Kalimantan Barat



Drs. ALEXANDER ROMBONANG, MMA
Pembina Utama Madya
NIP. 19690308 198803 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
BAB I PENDAHULUAN		Hal
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Sasaran	4
E. Ruang Lingkup	4
F. Manfaat Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat		5
BAB II GAMBARAN UMUM		
A. Profil Organisasi	6
B. Pengertian dan Unsur SKM	8
C. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM	9
BAB III HASIL SURBEY KEPUASAN MASYARAKAT		
A. Profil/Karakteristik Responden	12
B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	13
C. Saran Perbaikan dari Rsponden	16
D. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat		16
BAB IV PENUTUP		
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi	19
DAFTAR TABEL		
Tabel 1 : Karakteristik Responden	12
Tabel 2 : Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada BPPD Provinsi Kalbar.....		14
Tabel 3 : Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan	15
Tabel 4 : Tindaklanjut Hasil SKM	16
DAFTAR LAMPIRAN		
1. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) 1 Semester Tahun 2020		20
2. Pengolahan Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	21
3. Lembar Kuisisioner	25
DAFTAR GAMBAR		

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Reformasi Birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima. Sehingga dapat dipahami bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha pemerintah dalam mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik. Diantaranya adalah Pelayanan Publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dimasa reformasi birokrasi pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat dibentuk dengan Peraturan Gubernur Nomor 67 Tahun 2019, adalah merupakan Perangkat Daerah Baru, dan beroperasi awal tahun 2020. Sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya,

karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator–indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

B. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 08 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat.

1. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

D. SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat ini adalah masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Survei ini melibatkan 14 responden dalam periode Mei sd Desember , yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah kinerja unit pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

F. MANFAAT PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;

6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. PROFIL ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat, mempunyai tugas menetapkan kebijakan program pembangunan perbatasan, menetapkan rencana kebutuhan anggaran, mengkoordinasikan pelaksanaan dan melaksanakan evaluasi dan pengawasan terhadap pengelolaan batas wilayah Negara dan kawasan perbatasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Badan Pengelola Perbatasan Daerah mempunyai fungsi:

- a. Perumusan program kerja di bidang pengelolaan batas wilayah dan kawasan perbatasan;
- b. Perumusan kebijakan di bidang koordinasi perencanaan dan fasilitasi kerjasama dan Bidang Koordinasi Pelaksanaan Monev Pengelola Perbatasan;
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang koordinasi perencanaan dan fasilitasi kerjasama dan Bidang Koordinasi Pelaksanaan Monev Pengelola Perbatasan;
- d. Pengkoordinasian dan pembinaan teknis di bidang pengelolaan wilayah negara dan kawasan perbatasan;
- e. Penyelenggaraan tugas dibidang pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan
- f. Pelaksaaan Reformasi Birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan Pelayanan Publik di Lingkungan BPPD Provinsi Kalimantan Barat ;
- g. Penyusunan Rencana Aksi Pembangunan kawasan perbatasan, penyusunan program dan anggaran pembangunan kawasan perbatasan sesuai dengan skala prioritas, pengkoordinasian pelaksanaan pembangunan dan pemanfaatan kawasan perbatasan, fasilitasi penegakan pemeliharaan dan pengamanan batas wilayah

negara, penginventarisasian potensi sumber daya untuk pengusulan penetapan zona pengembangan ekonom, sosial budaya, lingkungan hidup dan zona lainnya di kawasan perbatasan;

- h. Pengendalian, pengawasan dan evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan pembangunan kawasan perbatasan;
- i. Pelaksanaan Administrasi BPPD dan;
- j. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur di Bidang Pengelola Kawasan perbatasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun visi dari Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah: **“Terwujudnya Pelayanan Prima Informasi dan Dokumentasi”**.

Untuk mewujudkan visi Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat tersebut, maka dirumuskan Misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan Tata Kelola Informasi dan Dokumentasi Berkualitas
2. Mewujudkan pengembangan System Layanan Informasi dan Dokumen
3. Mewujudkan Peningkatan Kualitas SDM LAYanan Informasi dan Dokumentasi

B. PENGERTIAN DAN UNSUR SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (Sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. **METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara

acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat/pegawai SKPD pengguna layanan yang datang ke kantor BPPD Provinsi Kalbar.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

a. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM, kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan.

Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi nama responden, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : berisi Pengumpul Data.

Bagian III : berisi Pendapat Masyarakat/Responden tentang pelayanan.

Bagian IV : berisi Saran Perbaikan dan Harapan

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak Baik/Tidak Mudah, diberi nilai persepsi 1;

2 = Kurang Baik/Kurang Mudah. Diberi nilai persepsi 2;

3 = Baik/Sesuai/Mudah, diberi nilai persepsi 3;

4 = Sangat Baik/Sangat Mudah, diberi nilai persepsi 4.

2. Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Batching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;

2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu :
 - a. Nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan;
 - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;
 - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata–rata tertimbang” masing–masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN

Tabel 1
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	UMUR	≤ 18	0	
		19-25	12	
		26-35	8	
		36-45	6	
		46-55	6	
		≥ 56	0	
2	KELAMIN	L	9	
		P	5	
3	PENDIDIKAN	≤ SD	0	
		SLTP	0	
		SLTA	3	
		DIPLOMA	4	
		S-1	5	
		≥ S2	2	
4	PEKERJAAN	PNS	2	
		SWASTA	5	
		WIRUSAHA	6	
		PELAJAR	1	
		RUMAH TANGGA	0	
		PEGAWAI BUMN	0	
		LAIN	0	

Dari 50 kuesioner yang dibagikan, sebanyak 14 kuesioner yang diisi oleh responden yang ada di Lingkungan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalbar.

Dalam tabel 1 dapat kita lihat bahwa tidak semua responden mengisi data pribadi secara lengkap, terutama pada pengisian data Usia/Umur. Adapun pengguna layanan terbanyak terdapat pada rentang usia antara 31 sampai 50 tahun dan didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki, walaupun dari hasil yang terlihat bahwa hanya terdapat selisih banyak antara pengguna layanan perempuan dan laki-laki. Sedangkan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S-1 dan untuk pekerjaan PNS, sebagai responden terbanyak.

B. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk konsultasi/koordinasi maupun permintaan data. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 14 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini dikarenakan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat merupakan OPD atau Perangkat Daerah baru dan mulai melaksanakan Pelayanan Publik sejak Mei 2021 sehingga jumlah responden terpilih ditetapkan hingga awal Desember 2021 sebanyak 14 orang.

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalbar dilaksanakan pada lingkungan BPPD Provinsi Kalbar. Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 01 Mei s.d 10 Desember 2021 (7 Bulan) dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat/pegawai OPD pengguna layanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalbar.

Tabel 2

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada BPPD Provinsi Kalbar

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	BPPD Prov. Kalbar	91,97	Sangat Baik	3,43	4.00	Terendah: Kesesuaian Persyaratan Tertinggi: kualitas Sarana dan Prasarana	√		√	

Tabel diatas merupakan perhitungan SKM secara menyeluruh dari mulai dari Sekretariat hingga Bidang di BPPD Provinsi Kalbar. Belum melakukan perhitungan terpisah. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh **nilai terendah yaitu : Kesesuaian Persyaratan** dengan nilai 3,43. Nilai tersebut sudah sangat baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan kepada BPPD Provinsi Kalbar, maka perlu dipahami bersama bahwa BPPD Provinsi Kalbar dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh **nilai tertinggi yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana** dengan nilai 4.00. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan BPPD Provinsi Kalbar kepada pengguna layanan sangat baik. Hal ini terutama didukung oleh seluruh pegawai BPPD Provinsi Kalbar mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi, Administrator hingga pelaksana yang ada di Lingkungan BPPD Provinsi Kalbar yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan BPPD Provinsi Kalbar **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar **91,97**.

Tabel 3
REKAPITULASI NILAI UNSUR PELAYANAN

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Pelayanan	Unit
1	Persyaratan	3,43	85,71	A	Sangat Baik	
2	Prosedur	3,57	89,29	A	Sangat Baik	
3	Waktu Pelayanan	3,64	91,07	A	Sangat Baik	
4	Biaya/Tarif	3,57	89,29	A	Sangat Baik	
5	Produk Layanan	3,79	94,64	A	Sangat Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,29	A	Sangat Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3,79	94,64	A	Sangat Baik	
8	Sarana dan Prasarana	3,79	94,64	A	Sangat Baik	
9	Penanganan Pengaduan	4.00	100	A	Sangat Baik	
Hasil SKM/Nilai IKM		3,68	91,97	A	Sangat Baik	

Berdasarkan tabel 3 tentang Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan diatas, bahwa dilakukan penilaian untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur pelayanan lain. Penilaian unsur terendah sebagian besar terletak pada unsur waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan. Sedangkan unsur tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif layanan serta Sarana dan Prasarana.

C. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Agar ditingkatkan pelayanan publik
2. Pertahankan pelayanan yang sudah baik
3. Memberikan pelayanan dengan ramah
4. Perlu lebih banyak menginput data dan informasi dalam website

D. TINDAKLANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

Tabel 4

TINDAK LANJUT HASIL SKM

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	85,71	Kurang Jelas dalam memberikan persyaratan	Peningkatan sarana dan petunjuk Pelayanan	2021	Kepala BPPD Provinsi Kalbar
2	Prosedur	89,29	Kurang Jelas dalam memberikan persyaratan	Peningkatan sarana dan petunjuk Pelayanan	2021	
3	Waktu Pelayanan	91,07	Sesuai	Mengoptimalkan Kemampuan petugas	2021	
4	Biaya/Tarip	89,29	Sesuai (Tidak dipungut biaya)	Sesuai	2021	

5	Produk Layanan	94,64	Sesuai	Ditingkatkan kembali	2021	
6	Kompetensi Pelaksana	89,29	Masih perlu peningkatan/ upgrading pelaksana	Penambahan data perbatasan dari Bidang/Bagian	2021	
7	Perilaku Pelaksana	94,64	Sesuai	Lebih ditingkatkan keramahan, membarikan pelayanan dengan baik	2021	
8	Sarana dan Prasarana	94,64	sesuai	Penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana	2021	
9	Penanganan Pengaduan	100	Sudah terpenuhi	Penambahan data perbatasan dari Bidang/Bagian	2021	

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalbar sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2021 pada BPPD Provinsi Kalbar sebesar 91,97. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan BKD Provinsi Kalbar dikategorikan Sangat baik;
2. Responden berjumlah 14 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 9 sampai 25 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki, berstatus Mahasiswa. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah S-1 dengan pekerjaan sebagai PNS;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : **nilai terendah yaitu : Kesesuaian Persyaratan** dengan nilai 3,43. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : **Kualitas Sarana dan Prasarana** dengan nilai 4.00.
4. Secara umum keluhan yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan ketepatan waktu pegawai BPPD/petugas untuk hadir di kantor melaksanakan piket. Selain itu berupa saran peningkatan kualitas pelayanan yang sudah ada dan harus dipertahankan.

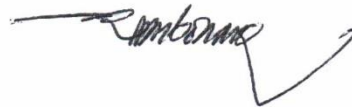
B. REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, maka :

1. Untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan visi Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat “Mewujudkan Pelayanan Prima Informasi dan Dokumentasi”.
2. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat, mahasiswa maupun pegawai negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam melengkapi syarat berkas–berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya–upaya peningkatan pelayanan.
3. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “SANGAT BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal–hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

Pontianak, Desember 2021

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Kalimantan Barat,



Drs. ALEXANDER ROMBONG, MMA
Pembina Utama Madya
NIP. 19690308 198803 1 003