

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2025



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SANGGAU, PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Jalan Komodor Yos Sudarso Nomor 60 Sanggau (78512)
Telepon (0564) 2026001 Faximile (0564) 2026001
E-mail: kesbangpol@mail.sanggau.go.id Website: kesbangpol.sanggau.go.id



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II (Periode Juli sampai dengan Desember) Tahun 2025 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau yang merupakan bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau selama Juli sampai dengan Desember 2025.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pada unit Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juli sampai dengan Desember 2025. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Sanggau, 19 Desember 2025

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



Joni Irwanto

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19730606199202 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGATAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Manfaat dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Ruang Lingkup	3
E. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
A. Pelaksanaan SKM	5
B. Metode Pengumpulan Data	5
C. Lokasi Pengumpulan Data	6
D. Waktu Pelaksanaan SKM	7
E. Teknik Pengumpulan Data.....	7
F. Kategori Mutu Pelayanan	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. Jumlah Responden SKM	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
C. Hasil Tindak Lanjut	18
BAB IV PENUTUP	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20
LAMPIRAN	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Gambar 3.2 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir	10
Gambar 3.3 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	11
Gambar 3.4 Diagram SKM Per Unsur	12
Gambar 3.5 Diagram Kesesuaian Persyaratan	13
Gambar 3.6 Diagram Prosedur Pelayanan	14
Gambar 3.7 Diagram Kecepatan Pelayanan	14
Gambar 3.8 Diagram Kesesuaian / Kewajaran Biaya	15
Gambar 3.9 Diagram Kesesuaian Pelayanan	15
Gambar 3.10 Diagram Kompetensi Petugas	16
Gambar 3.11 Diagram Petugas Pelayanan	16
Gambar 3.12 Diagram Kualitas Pelayanan	17
Gambar 3.13 Diagram Penanganan Pengaduan	17

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tabel Nilai Indeks Unit Pelayanan	8
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Responden	9
Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Pemerintah khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sanggau salah satu Instansi Pemerintah yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang informasi Politik dan Wawasan Kebangsaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Subbag Umum dan Kepegawaian sebagai *leading sector* memberikan kuesioner kepada masyarakat untuk diisi melalui Kuisisioner

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud penyelenggaraan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dan untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terutama para penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau.

2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

- a) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- b) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.
- c) Mengetahui perbandingan kualitas pelayanan secara berkala
- d) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat

C. SASARAN

Sasaran survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau ini adalah masyarakat penerima pelayanan

khususnya bagi organisasi kemasyarakatan, instansi atau badan terkait serta jejaring intelijen baik dari Polri maupun TNI yang datang untuk melakukan konsultasi metode pengisian kuisioner melalui lembar kuesioner, Barcode atau link google form yang disebarakan via media sosial *WhatsApp*.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau adalah kinerja pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Kecepatan Pelayanan;
4. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya;
5. Kesesuaian Pelayanan;
6. Kompetensi Petugas;
7. Perilaku Petugas Pelayanan;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan.

E. MANFAAT PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau, dimana masyarakat penerima pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;

6. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan sebagai upaya evaluasi kinerja pelayanan publik guna memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, yang hasilnya digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme penyelenggaraan pelayanan publik. Metode Pengumpulan Data.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner, Barcode atau Link *Google Form* kepada masyarakat sebagai penerima layanan, baik secara langsung maupun melalui media digital, dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku guna memperoleh data dan informasi yang objektif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima hanya memilih antara 4 (empat) pilihan jawaban berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau:

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 Penyelesaian 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan secara terpusat di lingkungan Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau serta pada unit-unit pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, dengan tujuan menjangkau responden yang benar-benar merupakan pengguna layanan, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata pelaksanaan pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan secara terencana dan berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan mempertimbangkan efektivitas pelaksanaan pelayanan serta ketersediaan responden, sehingga data yang dihimpun dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan aktual sebagai dasar evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Teknik Pengolahan Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan, dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan, peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai hasil SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

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

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

Hasil SKM dalam bentuk IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a) Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 – 100.00
- b) Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c) Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d) Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

F. Kategori Mutu Pelayanan

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan kedalam 4 (empat) interval sesuai dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM untuk penyelenggara pelayanan publik memiliki standar untuk hasil penilaian yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Nilai Indeks Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

BAB III

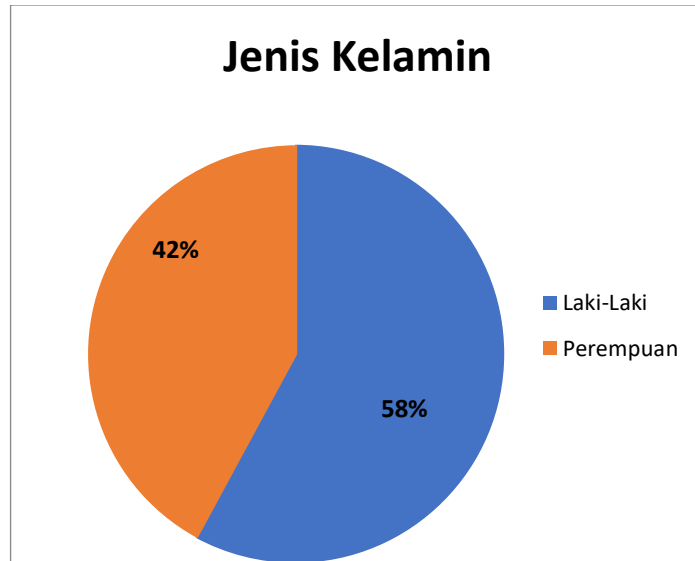
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jumlah Responden SKM

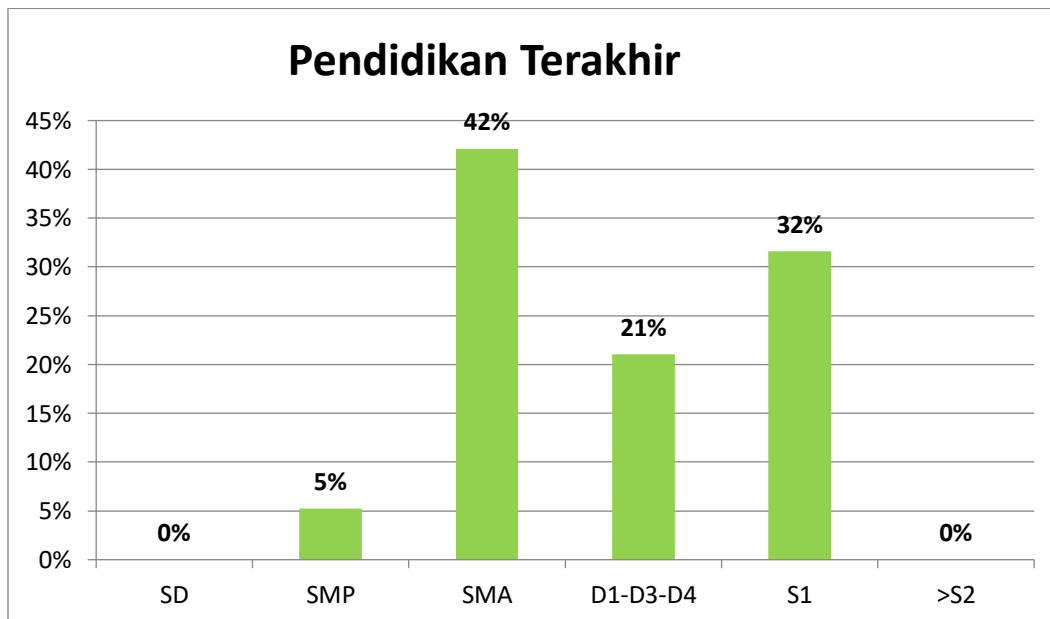
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 (Sembilan Belas) responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rincian Jumlah Responden

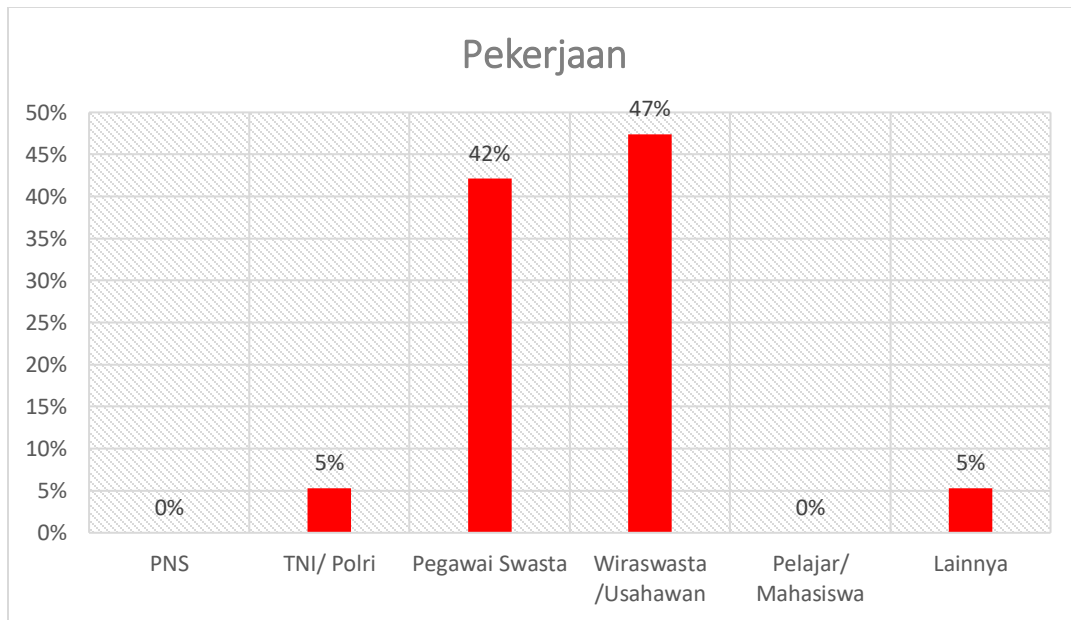
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	11	581%
		PEREMPUAN	8	42%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	0	0%
		SMP/SEDERAJAT	1	5%
		SMA/SMK	8	42%
		DIPLOMA	4	21%
		SARJANA	6	32%
		MAGISTER	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	0	0%
		TNI / POLRI	1	5%
		PEGAWAI SWASTA	8	42%
		WIRAUSAHA	9	47%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	1	5%



Gambar 3.1 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.2 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir



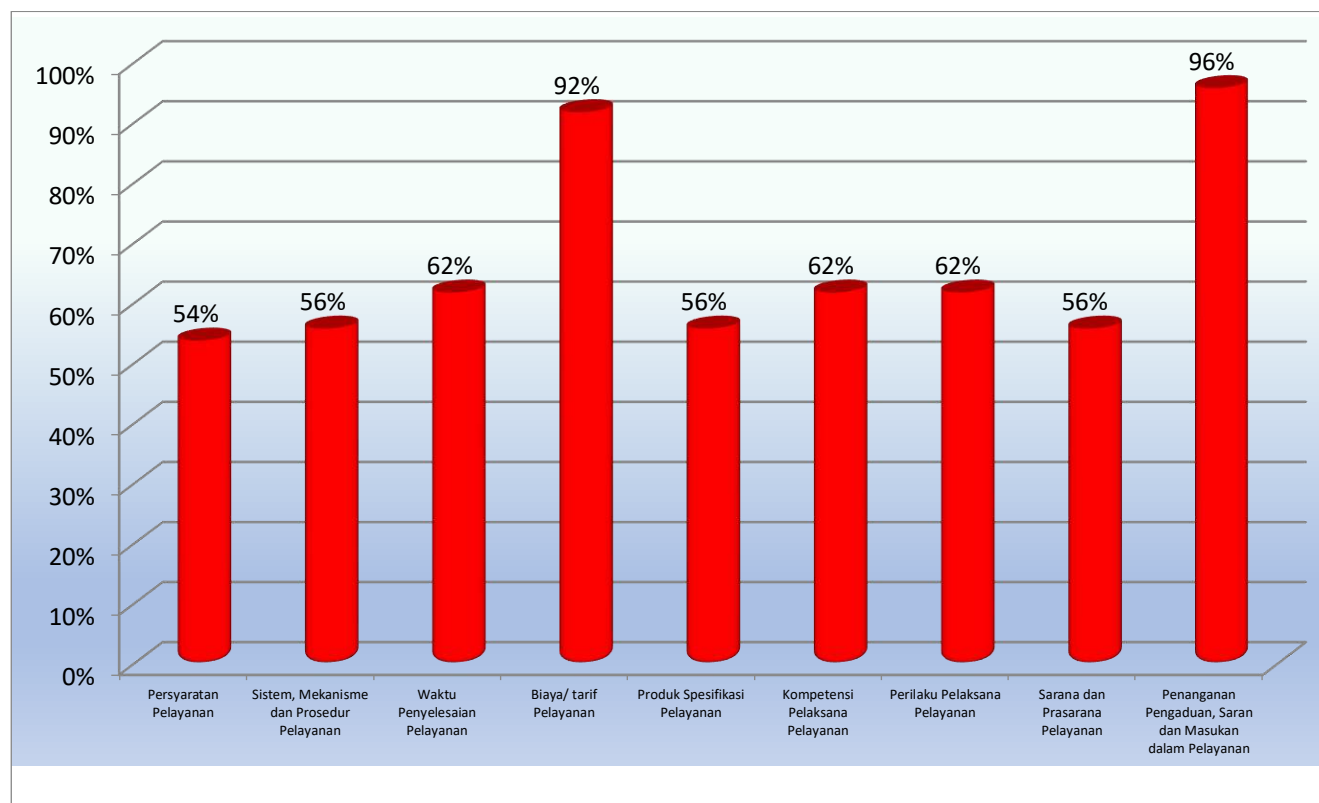
Gambar 3.3 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang dirancang secara otomatis melalui penerapan rumus perhitungan, sehingga proses pengolahan data dapat dilakukan secara sistematis, akurat, dan efisien, serta menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikut hasil ringkasan sederhana template olah data SKM yang diperoleh:

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

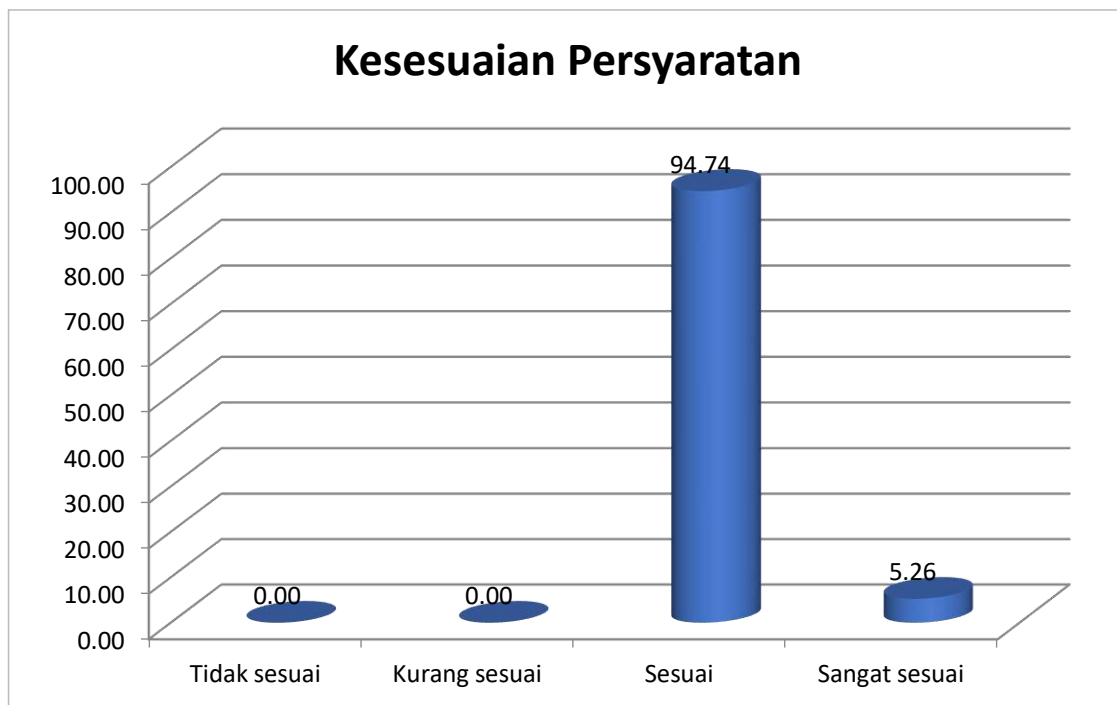
Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,053
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,211
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,158
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,105
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas	3,105
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,263
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000
		U9	Penanganan Pengaduan	3,895
IKM UNIT PELAYANAN :				82,67
Mutu Pelayanan :				Baik



Gambar 3.4 Diagram SKM Per Unsur

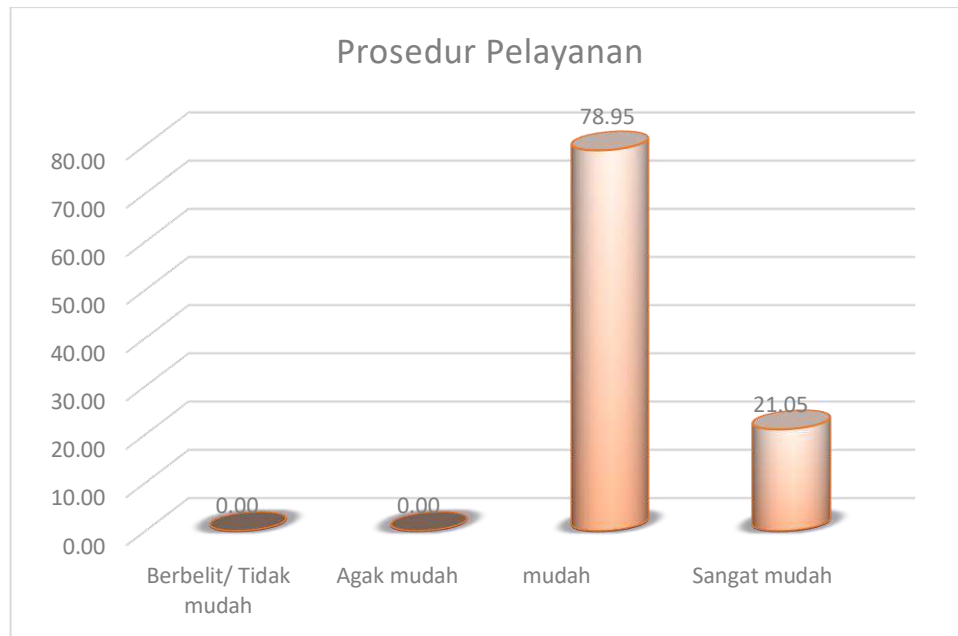
Setiap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing-masing jenis pelayanan dianalisis secara komprehensif berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan pedoman pelaksanaan SKM, di mana nilai pada setiap unsur dihimpun dari responden melalui pengisian kuesioner berbasis kertas dan kuesioner digital menggunakan Google Form, selanjutnya data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk diagram guna menampilkan distribusi tingkat kepuasan masyarakat secara jelas dan terukur terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau.

1. Kesesuaian Persyaratan



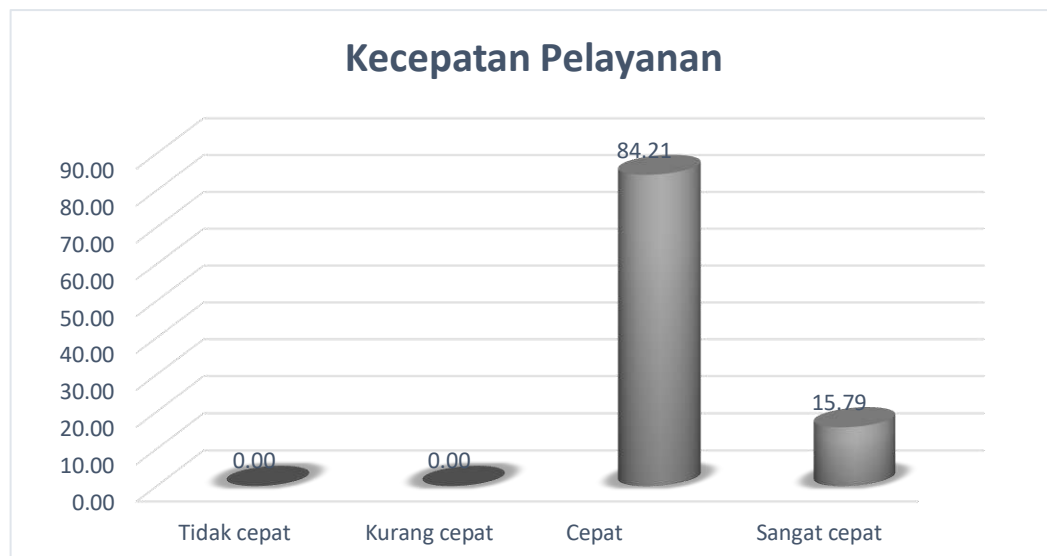
Gambar 3.5 Grafik Diagram Kesesuaian Persyaratan

2. Prosedur Pelayanan



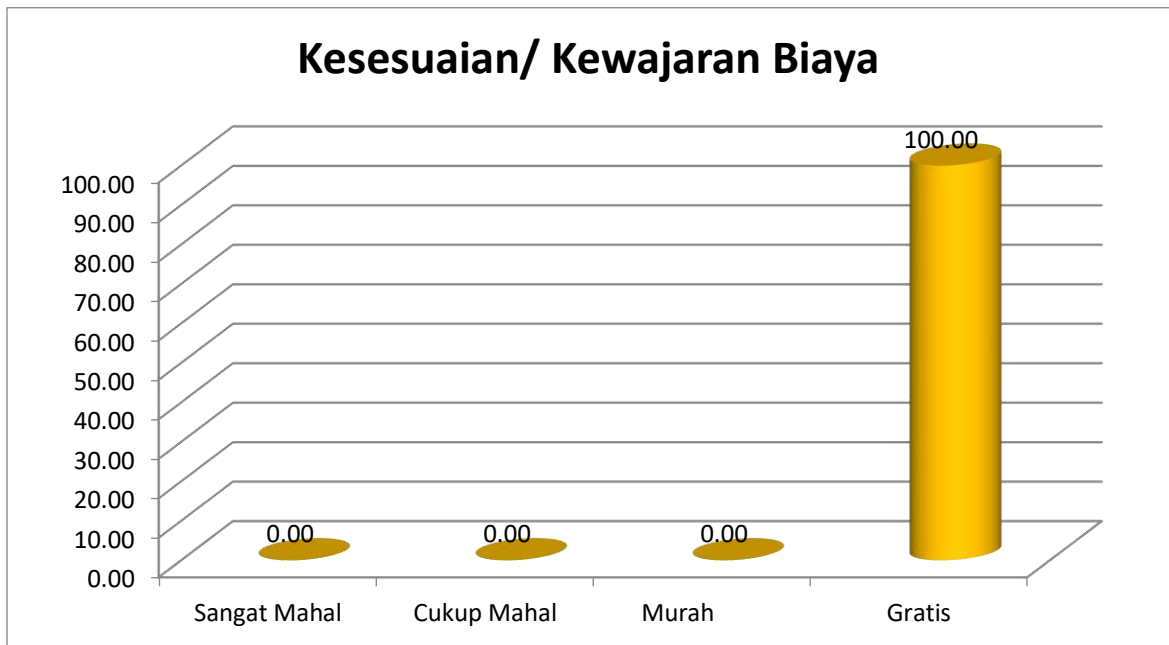
Gambar 3.6 Diagram Prosedur Pelayanan

3. Kecepatan Pelayanan



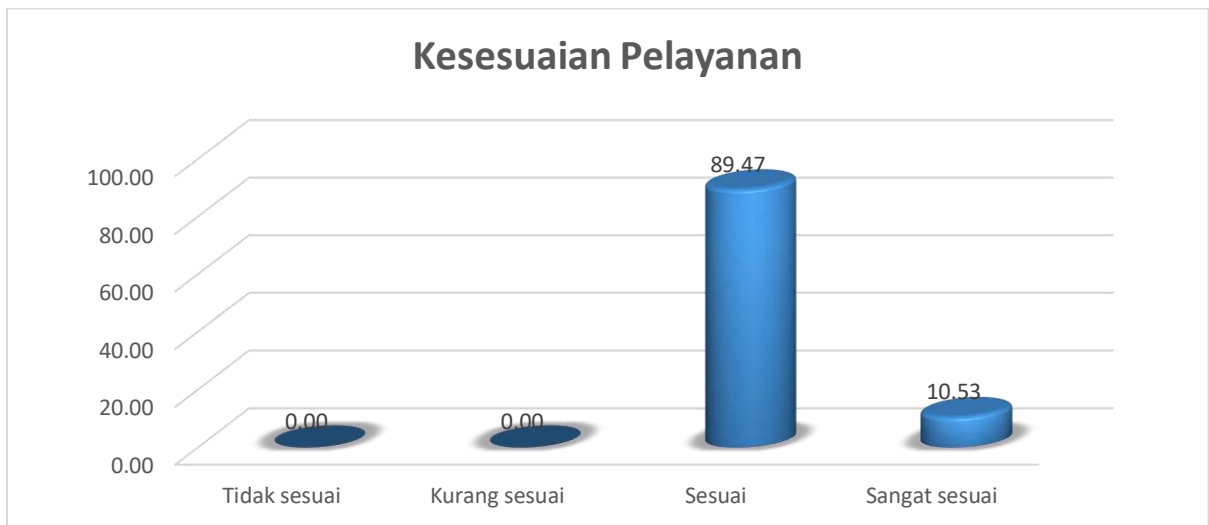
Gambar 3.7 Diagram Kecepatan Pelayanan

4. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



Gambar 3.8 Diagram Kesesuaian / Kewajaran Biaya

5. Kesesuaian Pelayanan



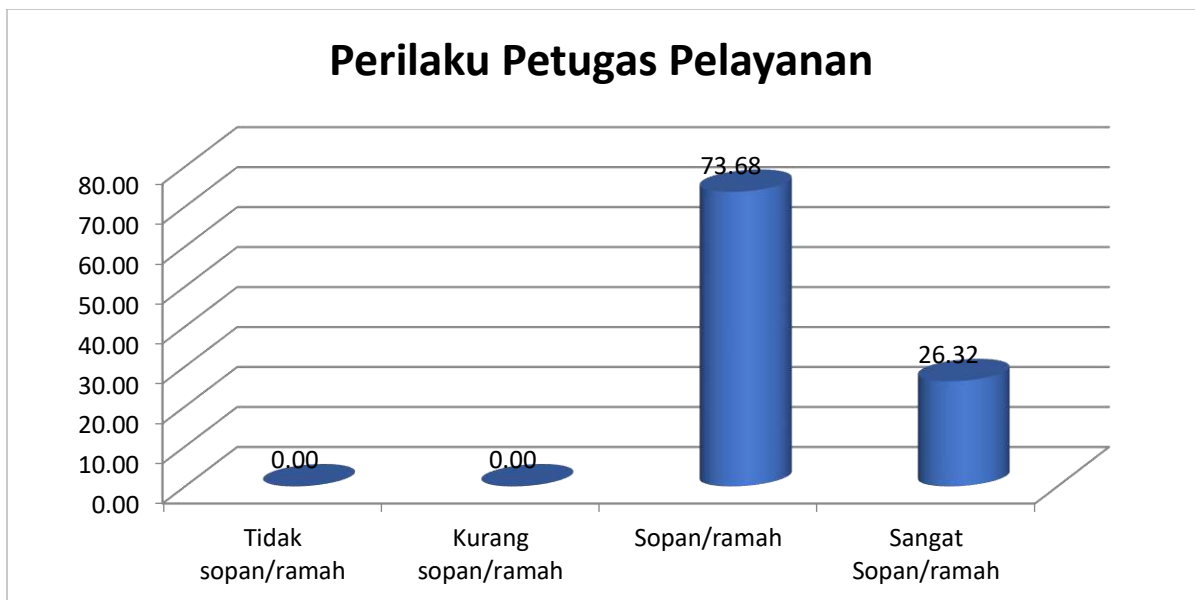
Gambar 3.9 Diagram Kesesuaian Pelayanan

6. Kompetensi Petugas



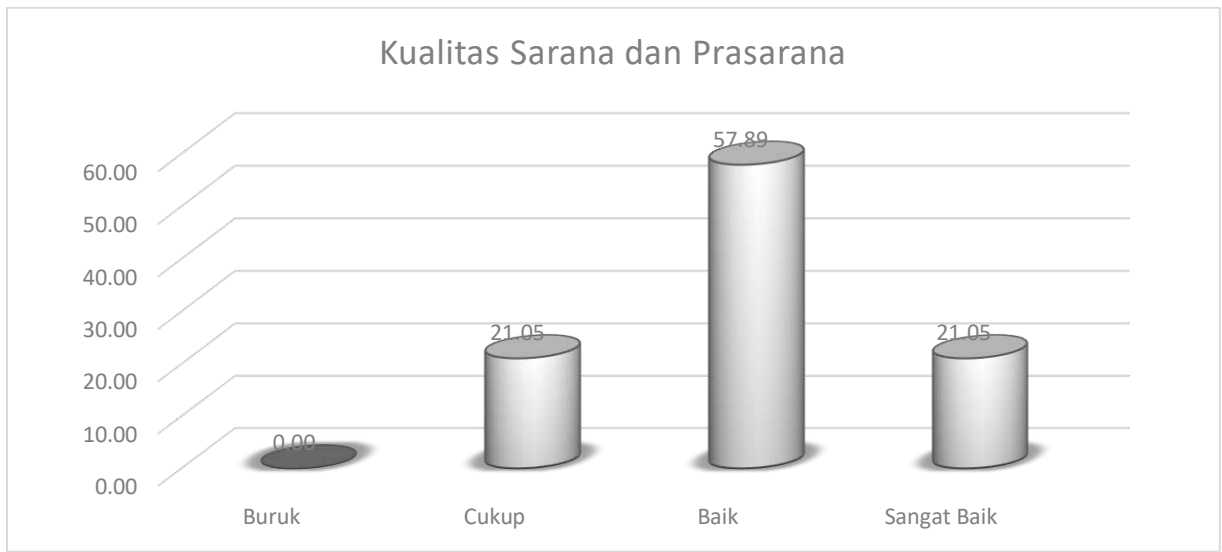
Gambar 3.10 Diagram Kompetensi Petugas

7. Perilaku Petugas Pelayanan



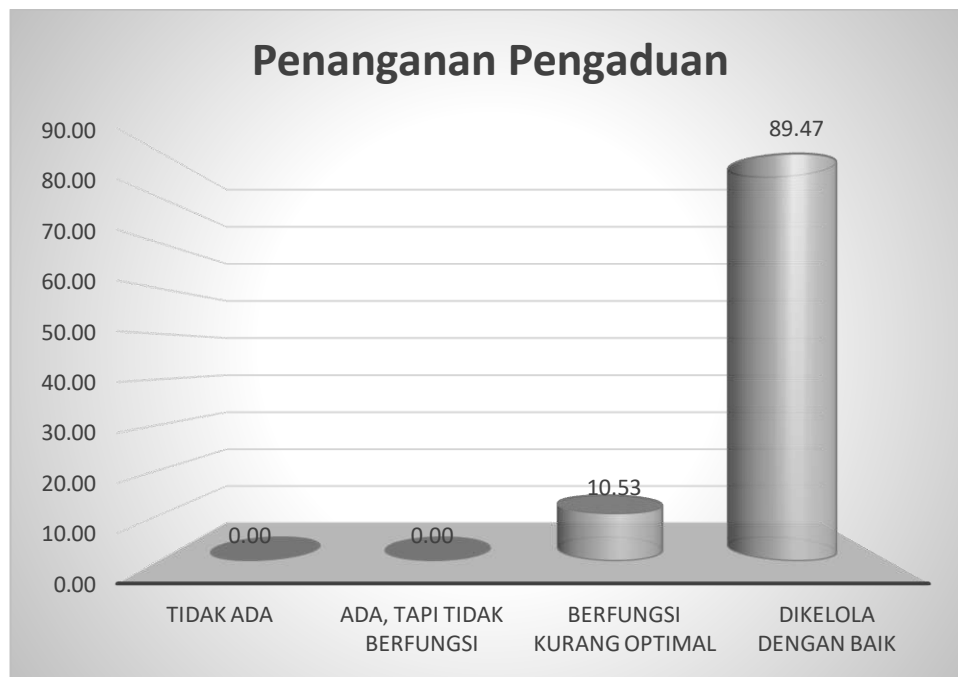
Gambar 3.11 Diagram Petugas Pelayanan

8. Kualitas Sarana dan Prasarana



Gambar 3.12 Diagram Kualitas Sarana dan Prasarana

9. Penanganan Pengaduan



Gambar 3.13 Diagram Penganan Pengaduan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II, diperoleh nilai total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 sebesar 82,67, yang apabila mengacu pada standar penilaian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 berada pada interval nilai 81,26–100,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau masih bertahan dan termasuk dalam kategori **Baik**.

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2025 yang telah dilaksanakan, diperoleh bahwa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau ada 3 (tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Penanganan Pengaduan = 3,000
2. Kesesuaian Persyaratan = 3,053
3. Kompetensi Petugas = 3,105

Sedangkan ada 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi diantaranya:

1. Keseuaian/ Kewajaran Biaya = 4,000
2. Kualitas Sarana dan Prasarana = 3,895
3. Perilaku Petugas Pelayanan = 3,263

C. Hasil Tindak Lanjut

1. Penanganan Pengaduan

Dari tindak lanjut penanganan pengaduan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan secara terkoordinasi dan berkelanjutan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan, dengan melakukan verifikasi, klarifikasi, serta penyelesaian terhadap setiap pengaduan yang diterima, sehingga permasalahan dapat ditangani secara tepat, transparan, dan akuntabel sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Kesesuaian Persyaratan

Dari Hasil tindak lanjut Kesesuaian persyaratan pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan melalui evaluasi dan penyesuaian secara berkala terhadap ketentuan administrasi dan teknis pelayanan, guna memastikan bahwa seluruh persyaratan yang ditetapkan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta mudah dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan.

3. Kompetensi Petugas

Dari Hasil tindak lanjut terhadap peningkatan kompetensi petugas pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau dilaksanakan melalui berbagai upaya pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, antara lain dengan peningkatan kapasitas, pelatihan teknis, serta penguatan pemahaman terhadap standar pelayanan, sehingga petugas mampu melaksanakan tugas pelayanan secara profesional, responsif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan kegiatan SKM Semester II periode mulai dari Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Baik, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai sebesar 82,67, yang menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan serta mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau meliputi penanganan pengaduan, kesesuaian persyaratan pelayanan, serta kompetensi petugas, sehingga diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat secara menyeluruh.
3. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan kinerja yang sangat baik, yaitu unsur kesesuaian atau kewajaran biaya yang memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,000 dari seluruh unsur pelayanan, diikuti oleh unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,895 sebagai peringkat kedua, serta unsur perilaku petugas pelayanan yang menempati peringkat ketiga dengan nilai sebesar 3,263, yang secara keseluruhan mencerminkan keunggulan pada aspek-aspek tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik.


B. Rekomendasi

Berdasarkan analisa dari hasil SKM Semester II di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau perlu disarankan:

1. Perlu dilakukan upaya yang berkesinambungan untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik secara konsisten, melalui evaluasi rutin, peningkatan kinerja aparatur, serta penyempurnaan sistem pelayanan, sehingga mutu pelayanan publik dapat semakin optimal dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara berkelanjutan.
2. Diperlukan peningkatan kualitas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mendorong kesungguhan dan partisipasi aktif responden dalam pengisian kuesioner, melalui pemberian pemahaman yang memadai mengenai tujuan dan manfaat survei, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat, objektif, dan mampu mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.

LAMPIRAN

1. Lembar Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jln. Komodor Yos Sudarso Nomor 60 Sanggau (78512)
 Telepon (0564) 2026001 Fax. (0564) 2026001
 E-mail: kesbangpol@mail.sanggau.go.id Website: kesbangpol.sanggau.go.id

Tanggal Survei : Nomor Responden :

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima :


PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak Sesuai c. Sesuai *</p> <p>b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah c. Sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Tidak Mudah c. Mudah</p> <p>b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk c. Baik</p> <p>b. Cukup d. Sangat baik</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Cepat c. Cepat</p> <p>b. Kurang Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat Mahal c. Murah</p> <p>b. Mahal d. Gratis</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak Sesuai c. Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Kompeten c. Kompeten</p> <p>b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	
<p>SARAN / MASUKAN :</p>	

2. Screenshot Desain Barcode Arylic



3. Tampilan SKM Google Form



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau** melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau**.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan secara jujur dan objektif sesuai pengalaman. Seluruh data responden beserta jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan.

Atas perhatian, partisipasi, dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sanggau

yodiilham408@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



5. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN																																							
DAN PER UNSUR PELAYANAN																																							
UNIT PELAYANAN				: BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK																																			
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN																																						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9																														
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4																														
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4																														
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4																														
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3																														
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
6	3	4	4	4	3	3	4	3	4																														
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3																														
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
14	3	4	3	4	3	3	4	4	4																														
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4																														
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4																														
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4																														
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4																														
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4																														
ΣNilai /Unsur	58	61	60	76	59	59	62	57	74																														
NRR / Unsur	3,053	3,211	3,158	4,000	3,105	3,105	3,263	3,000	3,895																														
NRR tertbg/ unsur	0,339	0,356	0,351	0,444	0,345	0,345	0,362	0,333	0,432																														
							*)	**)																															
IKM Unit pelayanan							3,307	82,666																															
Keterangan :				<table><tr><th>No.</th><th>Unsur Pelayanan</th><th>Rata-rata</th></tr><tr><td>U1</td><td>Kesesuaian Persyaratan</td><td>3,053</td></tr><tr><td>U2</td><td>Prosedur Pelayanan</td><td>3,211</td></tr><tr><td>U3</td><td>Kecepatan Pelayanan</td><td>3,158</td></tr><tr><td>U4</td><td>Kesesuaian/ Kewajaran Biaya</td><td>4,000</td></tr><tr><td>U5</td><td>Kesesuaian Pelayanan</td><td>3,105</td></tr><tr><td>U6</td><td>Kompetensi Petugas</td><td>3,105</td></tr><tr><td>U7</td><td>Perilaku Petugas Pelayanan</td><td>3,263</td></tr><tr><td>U8</td><td>Kualitas Sarana dan Prasarana</td><td>3,000</td></tr><tr><td>U9</td><td>Penanganan Pengaduan</td><td>3,895</td></tr></table>						No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,053	U2	Prosedur Pelayanan	3,211	U3	Kecepatan Pelayanan	3,158	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,105	U6	Kompetensi Petugas	3,105	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,263	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000	U9	Penanganan Pengaduan	3,895
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata																																					
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,053																																					
U2	Prosedur Pelayanan	3,211																																					
U3	Kecepatan Pelayanan	3,158																																					
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000																																					
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,105																																					
U6	Kompetensi Petugas	3,105																																					
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,263																																					
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000																																					
U9	Penanganan Pengaduan	3,895																																					
- U1 s.d. U14	= 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																																						
IKM UNIT PELAYANAN :				82,67																																			
<table><tr><td>Mutu Pelayanan :</td><td>Baik</td><td></td></tr></table>										Mutu Pelayanan :	Baik																												
Mutu Pelayanan :	Baik																																						

