



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH

TAHUN 2025

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

☎ 081345143507

🌐 @bappedamempawah

📍 Chandramidi No 11a Tengah

KATA PENGANTAR

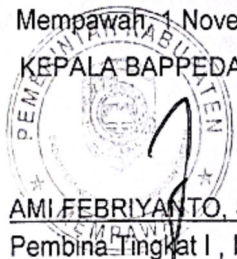
Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga pelaksanaan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 atas penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah dapat terlaksana dengan baik.

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara dalam bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam rangka melaksanakan amanat sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di Bappeda.

Terima Kasih kepada seluruh responden yang telah menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah dan hal ini menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Mempawah, 1 November 2025

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN MEMPAWAH



AMI FEBRIYANTO, ST, MT

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 19780220 200212 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		I
DAFTAR ISI		II
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	LATAR BELAKANG	1
1.2	DASAR HUKUM	2
1.3	TUJUAN	3
1.4	PRINSIP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	3
1.5	MANFAAT SURVEY	4
BAB II	PENGUMPULAN DATA	
2.1	TIM PELAKSANA	5
2.2	METODE SURVEY	5
2.3	METODE PENGUMPULAN DATA	6
2.4	METODE PENGOLAHAN DATA	7
2.5	JADWAL PELAKSANAAN SURVEY	8
BAB III	HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
3.1	PROFIL RESPONDEN	9
3.2	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.3	ANALISA	13
3.4	RENCANA TINDAK LANJUT	13
BAB IV	PENUTUP	
4.1	KESIMPULAN	15
4.2	REKOMENDASI	16

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak Pemerintah merupakan suatu institusi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dan atau sesama institusi lembaga lain (pemerintah) dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks, dengan adanya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang

bersih, akuntabel dan reliable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Harapan masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan Daerah. Perubahan sistem pemerintahan di daerah yang semula dari sentralisasi menjadi desentralisasi dengan pelimpahan sebagian besar urusan pemerintahan kepada daerah. Dari uraian tersebut di atas, untuk itu perlu adanya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menganalisis data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/institusi (OPD) dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara lembaga pemerintah dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indek Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan didalam instansi Pemerintah. Dengan kemajuan teknologi yang semakin maju dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan agar menjadi lebih baik. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan 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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik khususnya pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dengan harapan dapat memperbaiki kelemahan dan menjadi suatu nilai tambah agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi.

1.2 DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Bupati Mempawah nomor 86 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah.

1.3 TUJUAN

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur Tingkat kepuasan Perangkat Daerah sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah sebagai penyelenggara layanan sekaligus untuk mendapatkan umpan balik (*feed back*) agar kualitas pelayanan yang dilaksanakan lebih baik dan bermanfaat;

1.4 PRINSIP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Transparan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bappeda Kabupaten Mempawah tahun 2025 dan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 MANFAAT SURVEY

Manfaat dilaksanakan survey kepuasan masyarakat adalah :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan dengan pertanyaan yang diajukan sehingga membantu dalam proses pengolahan data.

BAB II PENGUMPULAN DATA

II.1 TIM PELAKSANA

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah melalui Tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Sekretaris Badan sebagai Pengarah dan pelaksana survey di ketuai oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur dengan anggota terdiri dari Kepala Sub bagian Perencanaan dan Keuangan dan seluruh staf di bagian sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah.

II.2 METODE SURVEY

Metode penelitian yang digunakan dalam survey ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pertanyaan yang diajukan adalah terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian dari semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat dan analisis. Pertanyaan yang terstruktur/sistematis tersebut kemudian tertuang dalam kuesioner.

Untuk menentukan responden Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah Perangkat Daerah yang menerima pelayanan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah baik secara langsung maupun tidak langsung

2. Sampel

Sampel dalam survei ditargetkan berjumlah 50 orang dari 31 Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mempawah dan mitra kerja Bappeda.

3. Pemilihan Sampel

Pemilihan sampel dalam survey kepuasan Masyarakat menggunakan tabel morgan dengan jumlah populasi sebanyak 50 orang dan masing-masing perangkat daerah terdiri dari Kasubbag Perencanaan dan Keuangan , serta mitra kerja Bappeda untuk mengisi survey. Adapun sasaran survey adalah pelayanan publik yang dilaksanakan meliputi :

- a. Konsultasi dan pendampingan Penyusunan dokumen perencanaan Perangkat Daerah;
- b. Penyediaan data, laporan dan informasi;
- c. Fasilitasi penyelenggaraan Rapat/Audiensi Instansipemerintah, Pemerintah daerah dan Lembaga Lain;
- d. Fasilitasi Penyediaan Narasumber

II. 3 METODE PENGUMPULAN DATA

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan menggunakan aplikasi google form dikirimkan kepada seluruh Perangkat Daerah melalui surat Penjabat Sekretaris Daerah Kabupaten Mempawah pada tanggal 7 Oktober 2025. Responden mengisi kuisisioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan sesuai pedoman dalam ketentuan PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran diantaranya:

1. Persyaratan Persyaratan

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 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

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)

II.4 METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai IKM penyelenggara layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi} \times \text{Nilai Penimbang}}$$

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

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	INTERVAL IKM	INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

II. 5 JADWAL PELAKSANAAN SURVEY

Survei kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah dilaksanakan pada tanggal 7-31 Oktober 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS

III. 1 PROFIL RESPONDEN

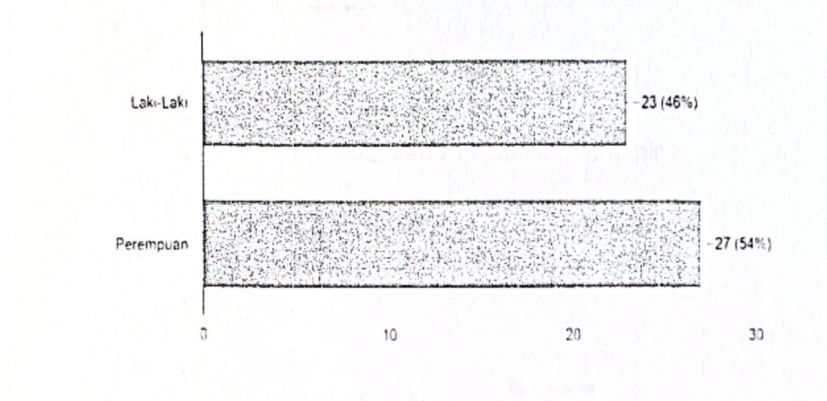
Pada sub bab ini akan digambarkan profil responden survey kepuasan masyarakat yang berdasarkan pada jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

III.1.1 Data Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil survey, responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan adalah perangkat Daerah dan mitra kerja yang menerima pelayanan Publik Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah . Adapun prosentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat dari tabel dibawah ini :

Gambar 3.1.1

Data Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin



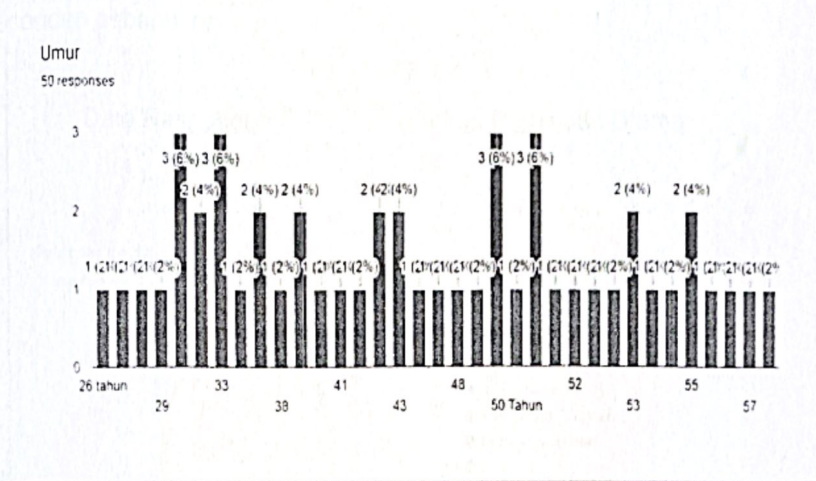
Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk 50 orang responden yang mengisi kuisioner SKM terdiri dari 46% atau 23 orang adalah Laki-laki dan 54% atau 27 orang Perempuan.

III..2 Data responden berdasarkan umur

Berdasarkan hasil survey, dari 50 orang responden yang mengisi kuisioner SKM terdiri dari golongan umur 21 -30 tahun sebanyak 15 orang atau 30,0%, umur 31 -40 tahun sebanyak 26 orang atau 52,0%, umur 41-50 tahun sebanyak 5 orang atau 10,0%, dan umur 50 tahun keatas sebanyak 5 orang atau 10,0% dan dapat dilihat didalam gambar di bawah ini:

Gambar 3.1.2

Data Responden SKM Berdasarkan umur

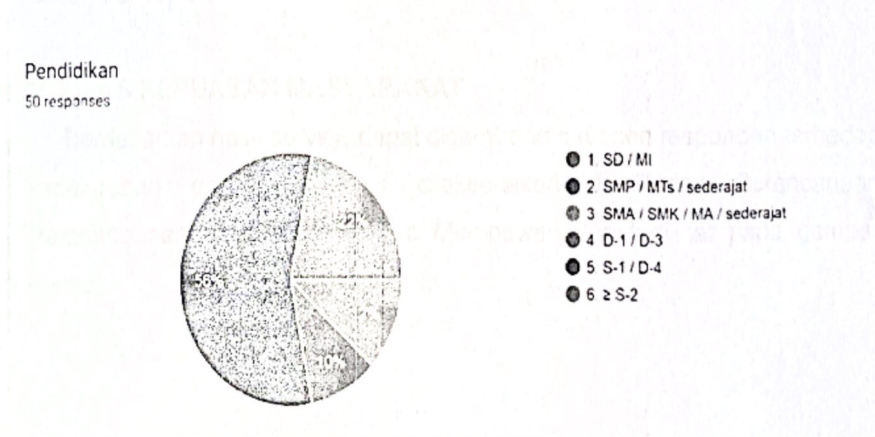


III.1.3 Data responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil survey, dapat digambarkan tingkat pendidikan terakhir seluruh responden sebagai berikut: .

Gambar 3.1.3

Responden SKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan hasil survey diatas , tingkat pendidikan responden terdiri dari lulusan SMA sebanyak 12% atau 6 orang, lulusan D1-D3 ada 10% atau 5 orang, lulusan D4-S1 ada 56% atau 28 orang, sedangkan S2 ada 22% atau

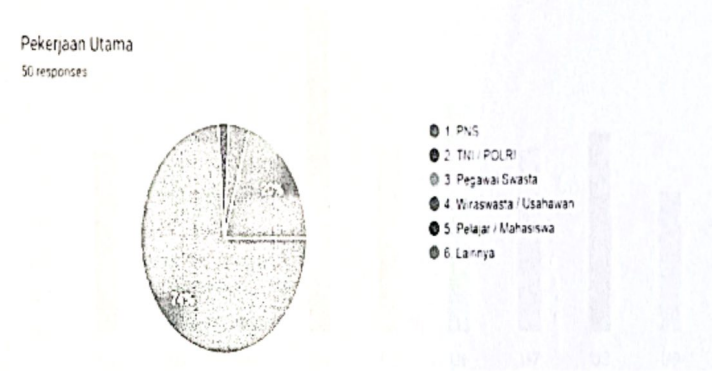
11 orang. Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden dalam survey ini paling banyak yang berpendidikan S1/D4.

III.1.4 Data responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan hasil survey dapat digambarkan jenis pekerjaan seluruh responden sebagai berikut:

Gambar 3.1.4

Data Responden SKM Berdasarkan Pekerjaan Utama



Dari gambar diatas menunjukkan, responden survey kepuasan masyarakat sebanyak 74% atau sebanyak 37 orang berkerja sebagai Pegawai Negeri Sipil dan sebanyak 20% atau sekitar 10 orang bekerja dipekerjaan lainnya, sebanyak 4% bekerja sebagai wiraswasta dan sebanyak 2% atau 1 orang bekerja di TNI/Polri.

III.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

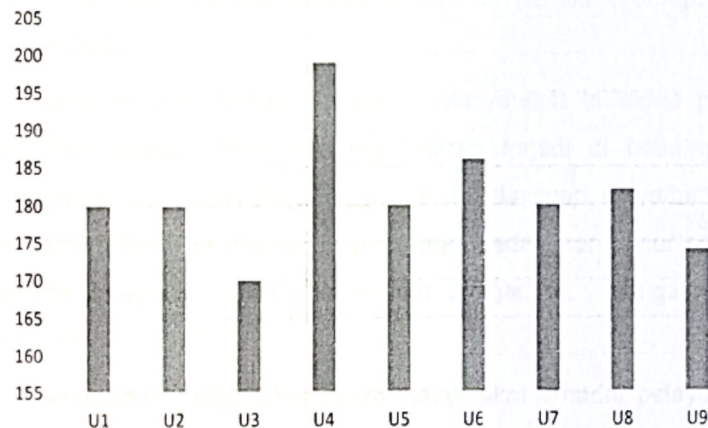
Berdasarkan hasil survey, dapat digambarkan respon responden terhadap keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 3.2.1

Nilai Rata-rata NRR Per unsur Layanan

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah
Tahun 2025

Chart Title



No	Unsur Pengukuran	Nilai/Unsur	NRR/ unsur	NRR Ttbg/Unsur
1	Persyaratan pelayanan	180	3,60	0,396
2	Prosedur Pelayanan	180	3,60	0,396
3	Waktu Pelayanan	170	3,47	0,382
4	Biaya atau Tarif layanan	199	3,98	0,438
5	Produk Layanan	180	3,60	0,396
6	Kompetensi Pelaksanaan	186	3,72	0,409
7	Perilaku Pelaksanaan	180	3,60	0,396
8	Sarana dan Prasarana	182	3,64	0,400
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	174	3,48	0,383
	Rata-rata NRR Ttbg			*3,596
	IKM unit Pelayanan			*89,90

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata semua unsur pengukuran adalah baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara garis besar pelayanan yang dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Kabupaten Mempawah sudah baik walaupun masih ada beberapa saran dan masukan untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan.

III.3 ANALISA

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah tahun 2025 sebesar 89,90 mengalami kenaikan IKM dibandingkan dengan tahun 2024 dan 2023. Hasil IKM tahun 2024 adalah 88,27 dan tahun 2023 adalah 88,25 dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan tahun 2025 bernilai A dengan katagori **"Sangat Baik"**.

Kenaikan nilai Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah terjadi di beberapa unsur diantaranya persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, Biaya/tarif layanan, kompetensi pelayanan dan waktu pelayanan sedangkan unsur sarana dan prasarana pelayanan serta penanganan pengaduan mengalami sedikit penurunan.

Kenaikan nilai indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah menandakan bahwa terjadi perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan yang diberikan dan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Terhadap beberapa aspek penilaian yang mengalami sedikit penurunan di pengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan responden menilai pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah sudah berjalan dengan baik namun masih ada responden yang mengeluhkan belum tersedianya beberapa sarana pendukung pelayanan dan berharap disediakan pelayanan konsultasi secara elektronik.
2. Penanganan Pengaduan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah memang belum dikelola secara baik karena belum ada petugas khusus yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan layanan pengaduan.

III.4 RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka meningkatkan pelayan publik, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah akan melakukan perbaikan terutama pada unsur pelayanan yang bernilai rendah. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan

Daerah, diantaranya adalah :

No	Unsur Prioritas	Kegiatan	Tindak lanjut	Penanggung Jawab
1.	Ketersedian Sarana Prasarana memadai	Pemantauan secara berkala Penyediaan sarana pelayanan	TA 2026	Kepala Badan
2.	Konsultasi dan Pengaduan	• Menyiapkan sarana dan petugas untuk mendukung penanganan pengaduan • Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait mekanisme pengaduan	November 2025	Sekretaris

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 dengan baik sesuai dengan pedoman dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Secara umum hasil Survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah tahun 2025 adalah 89,90 dengan kualitas mutu pelayanan dalam katagori "**Sangat Baik**" berada pada nilai Interval IKM 88,31-100.
3. Unsur pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah yang mendapat nilai baik dari pengguna layanan adalah Persyaratan Layanan, Prosedur Layanan, biaya/tarif layanan, waktu pelayanan dan Kompetensi Pelaksana layanan sedangkan unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.
4. Hasil survey tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah telah memenuhi standar unsur-unsur pelayanan walaupun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya namun hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan akan menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas bagi pengguna layanan.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mempawah dan untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat maka diberikan rekomendasi sebagai berikut:

- a. Agar nilai unsur pelayanan yang meningkat dari tahun sebelumnya untuk dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.
- b. Perlu peningkatan kinerja semua unsur pelayanan terutama pada kinerja penyediaan sarana prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan menyediakan alur pengaduan dan melakukan pemantauan penyediaan sarana prasarana secara bertahap.

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD/ Unit Pelayanan : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
Alamat : JALAN CHANDRAMIDI MEMPAWAH
Telepon/Fax : -

NO RESP	A								
	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3
9	3	3	4	4	3	3	4	4	3
10	4	4	3	4	4	4	2	3	3
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	5	4	4	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	4	4	3
18	3	4	1	4	4	3	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	4	4	1	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	3	4	4	3	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	3	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3
26	4	3	2	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	3	3	3	4	3	3	4	3
29	3	4	4	4	3	4	4	3	3
30	4	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	3	3	3	3
32	4	3	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3
34	3	4	3	4	3	3	4	4	4
35	4	1	3	4	3	4	3	3	4
36	4	4	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3
38	3	3	2	4	3	4	4	3	3
39	3	4	0	4	4	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	4	4
43	4	3	3	4	3	4	4	4	3
44	4	3	4	4	4	4	3	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	4	3	4	4	3	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3
49	3	3	4	4	3	4	3	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	180	180	170	199	180	186	180	182	174
NRR/Unsur	3,60	3,60	3,47	3,98	3,60	3,72	3,6	3,64	3,48
NRR tertbg	0,396	0,396	0,382	0,438	0,396	0,409	0,396	0,400	0,383
	90	90	86,7	99,5	90	93	90	91	87

* 3,60

** 89,90

NILAI RATA-RATA NRR PER UNSUR LAYANAN

B				
No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25	
U1	Persyaratan Pelayanan	180	3,60	0,396
U2	Prosedur Pelayanan	180	3,60	0,396
U3	Waktu Pelayanan	170	3,47	0,382
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	199	3,98	0,438
U5	Produk Hasil pelayanan	180	3,60	0,396
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	186	3,72	0,409
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	180	3,60	0,396
U8	Sarana prasarana pelayanan	182	3,64	0,400
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	174	3,48	0,383

keterangan

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- * = Jumlah NRR IKM tertimbang
- ** = Nilai NRR tertimbang di kali 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Unsur
di bagi jumlah responden
- NRR tertimbang = Nilai Per Unsur x 0,111
- Per unsur

IKM PELAYANAN SKPD
Mutu Pelayanan

89,90

- 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