



PEMERINTAH
KABUPATEN
SANGGAU



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2025



Badan Perencanaan Pembangunan
Riset Dan Inovasi Daerah
Kabupaten Sanggau



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berpedoman pada 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.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat, baik melalui media massa maupun media pengaduan. Untuk menyikapi hal tersebut tentu saja perlu kesiapan dan keseriusan serta senantiasa melakukan evaluasi terhadap permasalahan-permasalahan atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah, salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka perlu dilakukan pengukuran serta upaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya dengan cara mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat ini berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan dengan tujuan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Secara umum hasil survei kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan, memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga kedepannya diharapkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau semakin mendekati harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau dan kinerja aparatur penyelenggara pelayanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Sanggau sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari unit pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau.
3. Sebagai bentuk pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau.

1.4 Kedudukan/Letak Geografis/ Demografis (untuk Kabupaten/ Kota)

A. KONDISI GEOGRAFIS KABUPATEN SANGGAU

1. Letak dan Luas Wilayah Kabupaten Sanggau

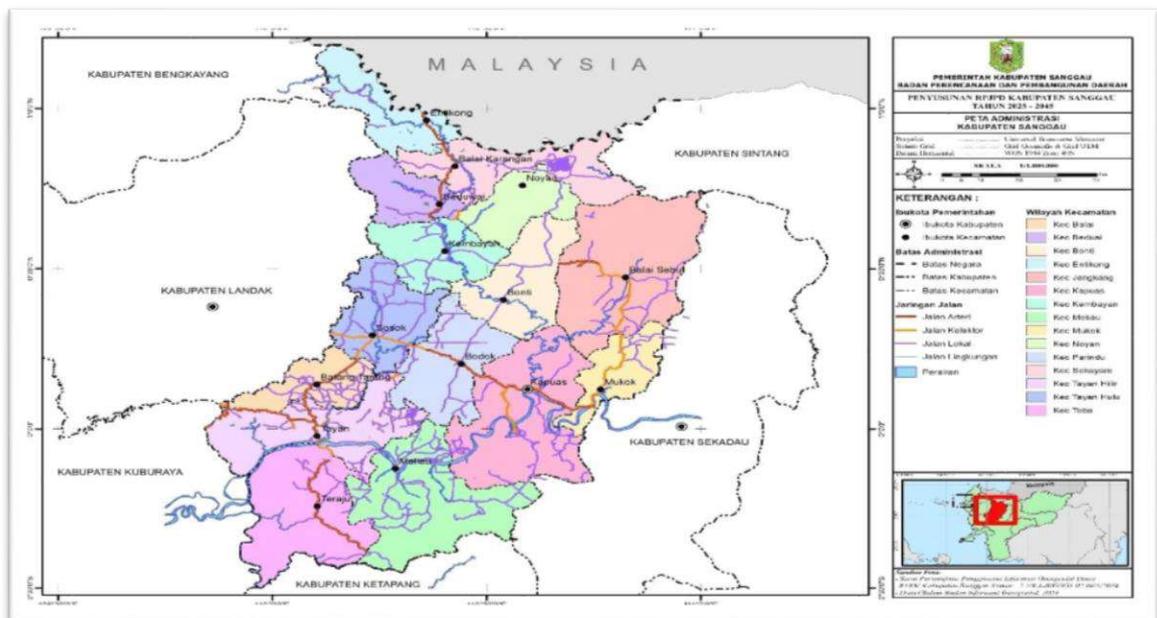
Kabupaten Sanggau merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat dengan ibukota di Sanggau. Kabupaten Sanggau juga merupakan salah satu daerah/kabupaten yang terletak di tengah-tengah dan berada pada bagian utara daerah Provinsi Kalimantan Barat. Luas Kabupaten Sanggau adalah sebesar 12.452,224 km² atau 1.258.800 Ha. Kabupaten Sanggau terletak diantara koordinat 1 10' Lintang Utara-0 30' Lintang Selatan serta diantara 109 45'-111 03' Bujur Timur. Kabupaten Sanggau memiliki wilayah terluas keempat (8,47%) dari Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, setelah Kabupaten Kapuas Hulu, Kabupaten Ketapang, dan Kabupaten Sintang. dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. sebelah utara berbatasan dengan Sarawak Malaysia Timur;

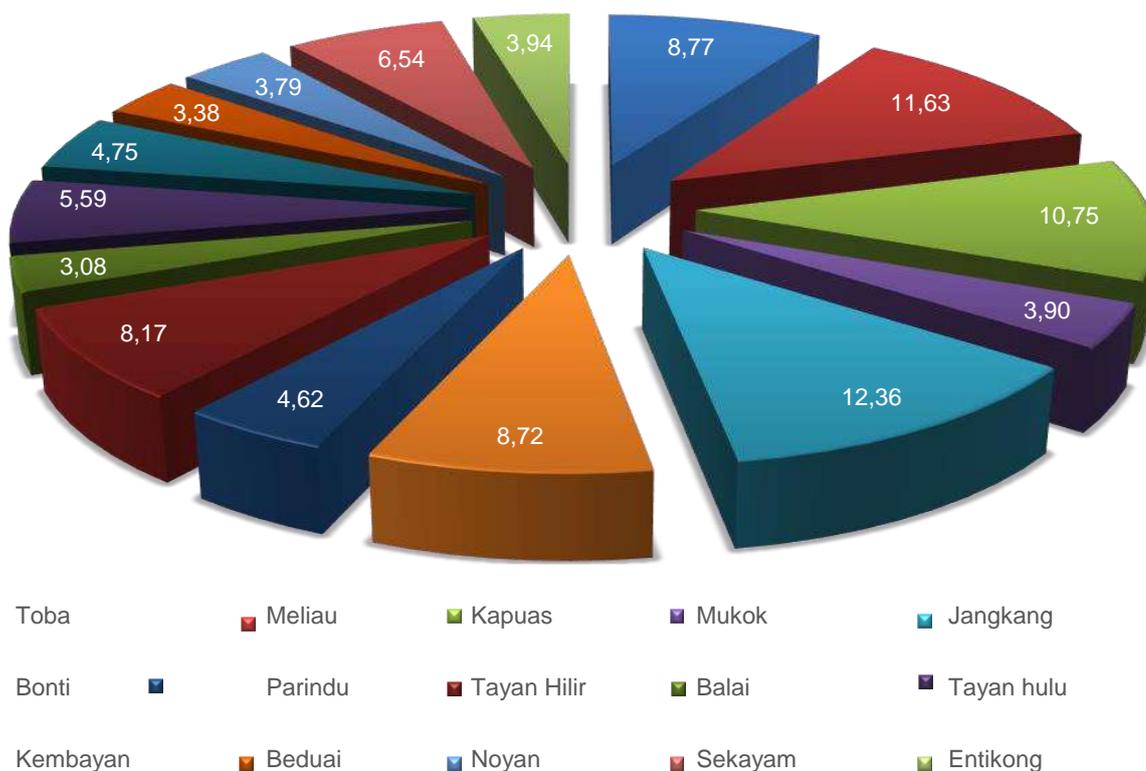
- b. sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Sintang dan Kabupaten Sekadau;
- c. sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Ketapang; dan
- d. sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Landak, Kabupaten Kubu Raya, dan Kabupaten Bengkayang.

Kabupaten Sanggau terdiri dari 15 Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Kapuas
2. Kecamatan Mukok
3. Kecamatan Jangkang
4. Kecamatan Bonti
5. Kecamatan Parindu
6. Kecamatan Tayan Hilir
7. Kecamatan Balai
8. Kecamatan Tayan Hulu
9. Kecamatan Kembayan
10. Kecamatan Beduwai
11. Kecamatan Noyan
12. Kecamatan Sekayam
13. Kecamatan Entikong
14. Kecamatan Toba
15. Kecamatan Meliau



Gambar 1.1
Peta Administrasi Kabupaten Sanggau



Gambar 1.2
Luas Wilayah Kabupaten Sanggau Menurut Persentase Luas

Tabel 1.1
Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Sanggau, 2024

Kecamatan Subdistrict	Ibukota Kecamatan1 Capital of Subdistrict	Luas Total Area (km ² /sq,km)
(1)	(2)	(3)
01. Toba	Teraju	1 127,20
02. Meliau	Meliau Hilir	1 495,70
03. Kapuas	Kapuas	1 382,00
04. Mukok	Kedukul	501,00
05. Jangkang	Balai Sebut	1 589,20
06. Bonti	Bonti	1 121,80
07. Parindu	Pusat Damai	593,90
08. Tayan Hilir	Kawat	1 050,50
09. Balai	Hilir	395,60
10. Tayan Hulu	Sosok	719,20
11. Kembayan	Tanjung Merpati	610,80

Kecamatan Subdistrict	Ibukota Kecamatan1 Capital of Subdistrict	Luas Total Area (km ² /sq,km)
12. Beduai	Bereng Berkawat	435,00
13. Noyan	Noyan	487,90
14. Sekayam	Balai Karangany	841,01
15. Entikong	Entikong	506,89
Kabupaten Sanggau		12 857,70

Dari data diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan terbesar adalah Kecamatan Jangkang dengan luas 1.589,20 km², kemudian Kecamatan Meliau dengan luas 1.495,70 km². Sedangkan Kecamatan terkecil adalah Kecamatan Balai dengan luas 395,60 km², kemudian Kecamatan Beduai dengan luas 435,00 km²

Kabupaten Sanggau mengalami pemekaran pada tahun 2003, Kabupaten Sanggau yang awalnya memiliki 22 Kecamatan kini menjadi 15 Kecamatan. Setelah pemekaran, jumlah desa di Kabupaten Sanggau sebanyak 165 desa dan kelurahan. Kemudian pada tahun 2004 berdasarkan SK Bupati Sanggau nomor 32 tahun 2004, jumlah desa dan kelurahan di Kabupaten Sanggau bertambah menjadi 166. Selanjutnya pada tahun 2011, terjadi pemekaran kembali merubah jumlah desa dan kelurahan di Kabupaten Sanggau dari 166 bertambah menjadi 169 desa dan kelurahan.

Tabel.1.2
Jumlah Desa dan Kelurahan di Kabupaten Sanggau

No	Kecamatan	Jumlah Desa	Kelurahan	Luas/Area (Km ²)	Persentase
1	Toba	7	0	1.127,20	8,77
2	Meliau	19	0	1.495,70	11,63
3	Kapuas	20	6	1.382,00	10,75
4	Mukok	9	0	501	3,90
5	Jangkang	11	0	1.589,20	12,36
6	Bonti	9	0	1.121,80	8,72
7	Parindu	14	0	592,9	4,62
8	Tayan Hilir	15	0	1.050,50	8,17
9	Balai	12	0	395,6	3,08
10	Tayan Hulu	11	0	719,2	5,59
11	Kembayan	11	0	610,8	4,75
12	Beduai	5	0	435	3,38
13	Noyan	5	0	487,9	3,79
14	Sekayam	10	0	841,01	6,54
15	Entikong	5	0	506,89	3,94
	Jumlah Total	169	6	12.856,70	100,00

Dari sisi luas kawasan, Kecamatan terluas terdapat pada Kecamatan Jangkang yaitu 12,36 persen dari total luas Kabupaten Sanggau, disusul Kecamatan Meliau sebesar 11,63 persen, dan Kecamatan Kapuas sebesar 10,75

persen. Sebaliknya 3 (tiga) Kecamatan yang memiliki luas kawasan paling rendah adalah Kecamatan Balai sebesar 3,08 persen, kemudian Kecamatan Beduai sebesar 3,38 persen, dan Kecamatan Noyan yaitu 3,79 persen.

Cukup tingginya gap antara luasan dan jumlah desa/kelurahan antar-kecamatan, serta kemampuan sumber daya Pemerintah Kabupaten Sanggau yang terbatas merupakan tantangan yang dihadapi dalam pemerataan pembangunan berbasis desa. Pembangunan berbasis desa kedepan perlu dilakukan secara lebih terfokus dan terintegratif sesuai dengan potensi yang dimiliki kecamatan dan desa dengan tetap meningkatkan peran aktif kecamatan dan desa mengoptimalkan pembangunan daerahnya.

2. Iklim

Kabupaten Sanggau termasuk daerah beriklim tropis. Selama tahun 2021, Kabupaten Sanggau secara umum sering diguyur hujan dengan rata-rata hari hujan bulanan tertinggi terjadi pada bulan Januari, yaitu sekitar 23 hari. Sedangkan rata-rata hari hujan bulanan terendah terjadi selama 10 hari pada bulan Februari dan Agustus. Rata-rata curah hujan bulanan bervariasi dari sebesar 123 mm pada bulan Agustus (terendah) hingga sebesar 438 mm pada bulan Januari (tertinggi).

3. Topografi

Kabupaten Sanggau merupakan daerah dataran tinggi yang berbukit dan berawa-rawa yang dialiri oleh beberapa aliran sungai, diantaranya: Sungai Kapuas, Sungai Sekayam, Sungai Mengkiang, Sungai Kambing, dan Sungai Tayan. Sungai Kapuas termasuk sungai terpanjang di Provinsi Kalimantan Barat yang mengalir dari Kabupaten Kapuas Hulu melalui Kabupaten Sintang, Kabupaten Sekadau dan Kabupaten Sanggau dengan muara di Kabupaten Mempawah. Bentuk topografi Kabupaten Sanggau menggambarkan dua hal penting: pertama, topografi sebagai potensi pembangunan dan kedua, topografi sebagai permasalahan pembangunan. Satu sisi bentuk topografi Kabupaten Sanggau dapat menjadi modal pembangunan daerah mana kala pemerintah Kabupaten Sanggau mampu mengelola aliran sungai yang ada sebagai potensi yang mendukung percepatan pembangunan daerah. Di sisi lain, bentuk topografi dengan kelima aliran sungai yang ada memberikan kontribusi pada tingginya tingkat kerawanan bencana bagi Kabupaten Sanggau. Untuk itu, pemerintah Kabupaten Sanggau perlu merumuskan strategi, arah kebijakan, dan program yang tepat sehingga topografi yang dimiliki dapat berkontribusi positif bagi pembangunan daerah Kabupaten Sanggau.

4. Jenis Tanah

Jenis tanah yang terdapat di Kabupaten Sanggau sebagian besar adalah jenis tanah padosolik merah kuning batuan dan padat serta jenis tanah latosol. Jenis tanah padosolik merah kuning batuan dan padat hampir merata di seluruh kecamatan dengan luas mencapai sekitar 576,910 hektar (44,80%). Latosol

merupakan jenis tanah dengan luas terkecil, yaitu 19,375 hektar (1,06%) yang hanya terdapat di Kecamatan Toba dan Kecamatan Meliau.

5. Geologi

Formasi geologi yang terdapat di daerah Kabupaten Sanggau, antara lain Formasi Kwartir, Kapur, Trias, Plistosen, Intrusif dan Plutonik Basa Menengah, Intrusif Plutonik Asam, Sekis Hablur, Intrusif dan Plutonik Basa, Lapisan Batu, dan Permo Karbon. Lapisan Plistosen hampir terdapat di seluruh kecamatan yang terdapat di Kabupaten Sanggau, kecuali di Kecamatan Toba dan Kecamatan Beduai. Lapisan tanah Efusif Basa hanya terdapat di Kecamatan Tayan Hulu.

B. Demografi Kabupaten Sanggau

1. Jumlah Penduduk Kabupaten Sanggau

Dikutip dari Sukirno (2010), Adam Smith mengemukakan teorinya bahwa perkembangan penduduk di sebuah kawasan secara tidak langsung akan mendorong pembangunan ekonomi daerah yang bersangkutan. Seiring dengan jumlah penduduk yang bertambah, akan memperluas cakupan pasar, sehingga akan meningkatkan spesialisasi dan perekonomian tersebut. Perkembangan spesialisasi dan pembagian kerja akan mempercepat proses pembangunan ekonomi karena adanya spesialisasi akan meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan perkembangan teknologi.

Tabel 1.3
REKAPITULASI DATA KEPENDUDUKAN PER KECAMATAN
KABUPATEN SANGGAU
SEMESTER II TAHUN 2024
BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH PENDUDUK
1	KAPUAS	44.650	42.558	87.208
2	MUKOK	11.265	10.761	22.026
3	NOYAN	6.389	5.384	11.773
4	JANGKANG	15.898	13.879	29.777
5	BONTI	12.586	11.334	23.920
6	BEDUAI	6.909	6.421	13.330
7	SEKAYAM	21.999	20.329	42.328
8	KEMBAYAN	17.157	16.048	33.205
9	PARINDU	20.679	19.410	40.089
10	TAYAN HULU	20.663	19.269	39.932
11	TAYAN HILIR	20.241	18.614	38.855
12	BALAI	14.947	13.753	28.700
13	TOBA	9.041	8.186	17.227
14	MELIAU	27.101	24.768	51.869
15	ENTIKONG	9.791	9.044	18.835
JUMLAH		259.316	239.758	499.074

Penduduk Kabupaten Sanggau yang luas wilayahnya 12.857,70 km² atau 8,76% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan data jumlah penduduk Kabupaten Sanggau dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sanggau jumlah penduduk Kabupaten Sanggau tahun 2024 Semester II sebanyak 499.074 jiwa. Berikut disajikan Tabel jumlah penduduk Kabupaten Sanggau Semester II tahun 2024.

2. Kepadatan Penduduk

Penyebaran penduduk Kabupaten Sanggau tidak merata antara kecamatan satu dengan lainnya. Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terpadat adalah Kecamatan Balai dengan kepadatan penduduk 74 jiwa per km² di tahun 2021. Sedangkan kecamatan yang jumlah penduduknya jarang adalah Kecamatan Toba yang kepadatan penduduknya hanya 14 jiwa per km² di tahun 2021.

Tabel 1.4
Kepadatan Penduduk di Kabupaten Sanggau

No	Kecamatan	Luas Wilayah	Kepadatan Penduduk (jiwa per km ²)			
			2018	2019	2020	2021
1	Kapuas	1.382,00	64	63	63	62
2	Mukok	501,00	40	44	44	43
3	Noyan	407,90	22	28	27	28
4	Jangkang	1.589,20	18	19	18	18
5	Bonti	1.121,80	20	21	21	21
6	Beduai	435,00	26	26	30	30
7	Sekayam	841,01	42	43	48	48
8	Kembayan	610,80	47	47	52	52
9	Toba	1.127,20	11	11	13	14
10	Meliau	1.495,70	33	34	35	34
11	Parindu	593,90	67	69	66	66
12	Tayan Hilir	1.050,50	33	34	35	35
13	Tayan Hulu	719,20	52	53	54	54
14	Balai	395,60	60	60	73	74
15	Entikong	506,89	37	38	39	36

Sebagian besar masyarakat Kabupaten Sanggau bekerja pada sektor pertanian karena sektor pertanian terkonsentrasi pada daerah pedesaan dan sebagian besar penduduk Kabupaten Sanggau berdomisili di daerah pedesaan. Sebagian besar penduduk lainnya bekerja pada sektor perdagangan dan jasa-jasa. Banyaknya penduduk yang bekerja pada sektor pertanian menjadi beban pada sektor ini karena sektor pertanian di Kabupaten Sanggau masih bersifat tradisional, yaitu dengan usaha tani subsistem dengan produktivitas yang rendah. Hal ini dikarenakan masih kecilnya pendapatan pada sektor ini sehingga membuka peluang beralihnya pekerja dari sektor pertanian ke sektor lainnya agar dapat meningkatkan pendapatan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pekerja pada

sektor pertanian berkurang dan pencari kerja di sektor lain meningkat, sehingga menjadi salah satu potensi daerah. Hal ini merupakan tantangan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Sanggau dalam hal pemerataan pembangunan daerah. Untuk itu perlu penguatan peran kecamatan dan desa, serta stakeholder terkait dalam memanfaatkan sumber daya dan potensi yang ada. Jika dilihat dari komposisi sebaran penduduk menurut kelompok umur, bentuk piramida penduduk Kabupaten Sanggau adalah ekspansif atau muda. Hal ini tampak dari bentuk piramida penduduk yang lebih terdistribusi ke dalam kelompok umur usia muda (kelahiran tinggi) atau piramida mempunyai alas yang lebar. Dari gambar piramida dibawah terlihat bahwa penduduk pada kelompok umur 20-24 tahun yang memiliki grafik batang paling lebar, baik pada penduduk laki- laki maupun perempuan. Selain itu, Komposisi penduduk Kabupaten Sanggau didominasi oleh kelompok penduduk usia muda/ dewasa. Hal ini seharusnya dapat menjadi perhatian pemerintah dalam mengambil kebijakan-kebijakan di bidang demografi untuk mengantisipasi dampaknya di masa mendatang.

3. Indeks Pembangunan Manusia

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Sanggau dihitung dengan menggunakan metode baru. Terdapat penggantian alat ukur dari Angka Melek Huruf pada metode lama diganti dengan Angka Harapan Lama Sekolah. Selain itu, Produk Domestik Bruto (PDB) per kapita diganti dengan Produk Nasional Bruto (PNB) per kapita. IPM Kabupaten Sanggau pada tahun 2024 tercatat pada angka 69,4 meningkat 0,43 poin atau 0,65 persen dibandingkan tahun sebelumnya.

Tabel 1.5
Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Sanggau, 2023-2024
Human Development Index (HDI) Sanggau Regency, 2023-2024

IPM (1)	2023 (2)	2024 (3)
UHH SP2010	71.77	71.91
UHH LF SP2020	74.01	74.15
HLS	11.87	11.88
RLS	7.44	7.47
Pengeluaran per Kapita	9,213	9,728
IPM (SP2010)	67.77	68.43
IPM (LF SP2020)	68.73	69.4

Catatan/Note :

HLS : Umur Harapan Hidup

HLS : Harapan Lama Sekolah

RLS : Rata-rata Lama Sekolah

IPM : Indeks Pembangunan Manusia

Sumber : Badan Pusat Statistik, berbagai survei, survei dan sumber lain

Source : BPS-Statistics, various surveys, polls and other sources

C. Kondisi

1. Pertanian

Produksi Kelapa Sawit di Kabupaten Sanggau pada tahun 2023 yaitu sebesar 346.821 Sedangkan untuk Tahun 2024 sebesar 351.011 Ton mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, Jumlah tersebut dihasilkan oleh 15 Kecamatan yang ada dikabupaten sanggau, untuk Karet Tahun 2023 sebesar 83.499 dan Tahun 2024 sebesar 61.614 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Kecamatan dengan produksi sawit terbesar yaitu di Kecamatan Meliau dengan jumlah produksi 54.867 Ton, sedangkan yang paling sedikit yaitu Kecamatan Entikong dengan hasil produksi 588 Ton.

Tabel 1.6
Luas Areal Tanaman Perkebunan Rakyat Menurut
Kecamatan dan Jenis Tanaman di Kabupaten Sanggau

Kode Wilayah Regional Code	Kecamatan District	Kelapa Sawit Oil Palm		Kelapa ¹ Coconut ¹	
		2023	2024	2023	2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6105010	Toba	27.067	27.347	25	25
6105020	Meliau	54.804	54.867	23	23
6105060	Kapuas	52.702	53.017	73	73
6105070	Mukok	18.766	18.900	—	—
6105120	Jangkang	6.597	6.615	65	65
6105130	Bonti	11.315	11.325	—	—
6105140	Parindu	42.972	43.204	21	21
6105150	Tayan Hilir	32.668	32.740	8	5
6105160	Balai	5.374	5.376	50	50
6105170	Tayan Hulu	28.466	28.525	50	50
6105180	Kembayan	20.779	21.402	20	20
6105190	Beduai	7.267	7.776	21	17
6105200	Noyan	12.810	13.413	13	5
6105210	Sekyam	21.807	22.946	9	9
6105220	Entikong	3.427	558	15	15
6105	Kabupaten Sanggau	346.821	351.011	393	378

Lanjutan Tabel 1.6

Kode Wilayah Regional Code	Kecamatan District	Karet Rubber		Kopi Coffee	
		2023	2024	2023	2024
(1)	(2)	(7)	(8)	(9)	(10)
6105010	Toba	6.678	6.678	—	—
6105020	Meliau	3.544	3.654	—	—
6105060	Kapuas	7.100	6.261	69	69
6105070	Mukok	1.244	586	—	—
6105120	Jangkang	10.240	9.840	4	4
6105130	Bonti	4.415	2.480	—	—
6105140	Parindu	1.251	1.251	3	3
6105150	Tayan Hilir	6.003	3.295	—	—
6105160	Balai	14.750	14.750	—	—
6105170	Tayan Hulu	9.340	975	—	10
6105180	Kembayan	4.059	3.536	—	—
6105190	Beduai	3.327	3.327	—	—
6105200	Noyan	3.675	1.379	—	—
6105210	Sekayam	5.342	2.135	—	—
6105220	Entikong	2.531	2.467	10	10
6105	Kabupaten Sanggau	83.499	62.614	86	96

Lanjutan Tabel 1.6

Kode Wilayah Regional Code	Kecamatan District	Lada Pepper Plants		Aren Sugar Palm	
		2023	2024	2023	2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6105010	Toba	—	1	—	—
6105020	Meliau	5	1	—	—
6105060	Kapuas	22	18	—	—
6105070	Mukok	—	—	—	—
6105120	Jangkang	7	6	—	—
6105130	Bonti	14	2	—	—
6105140	Parindu	—	—	—	—
6105150	Tayan Hilir	32	30	—	—
6105160	Balai	—	—	12	8
6105170	Tayan Hulu	3	1	—	—
6105180	Kembayan	44	2	24	2
6105190	Beduai	25	16	—	—
6105200	Noyan	40	24	—	—
6105210	Sekayam	65	23	—	—
6105220	Entikong	762	588	—	—
6105	Kabupaten Sanggau	1.019	712	36	10

Tabel 1.7
Luas Areal Tanaman Perkebunan Rakyat menurut jenis Tanaman di Kabupaten Sanggau Tahun 2020 sd 2024

Jenis Tanaman Type of Crops	2020	2021	2022	2023	2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tanaman Tahunan Perennial Crops					
Karet/Rubber	108.309	107.040	102.187	83.499	62.614
Kelapa/Coconut	500	500	381	393	378
Kelapa sawit/Oil palm	283.526	310.126	327.264	346.821	351.011
Kopi/Coffee	189	211	241	86	96
Kakao/Cocoa	3.994	3.050	500	207	185
Teh/Tea	—	—	—	—	—
Jambu mete/Cashew nut	—	—	—	—	—
Pala/Nutmeg	—	—	—	—	—
Lada/Pepper	2.842	2.811	2.672	1.267	1.207
Tanaman Semusim Seasonal Crops					
Tebu/Sugar cane	—	—	—	—	—
Tembakau/Tobacco	—	—	—	—	—
Nilam/Patchouli	—	—	—	—	—

Tabel 1.8
Produksi Perkebunan Rakyat Menurut Jenis Tanaman di Kabupaten Sanggau Tahun 2019 sd 2023

Jenis Tanaman Type of Crops	2019	2020	2021	2022	2023*
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tanaman Tahunan Perennial Crops					
Karet/Rubber	63.633	67.425	58.650	47.800	30.866
Kelapa/Coconut	183	185	98	102	183
Minyak Kelapa sawit/Crude Oil Palm	883.176	884.641	1.027.021	1.034.835	700.650
Kopi/Coffee	168.559	169.063	28.795	1	—
Kakao/Cocoa	12	14	8	24	14
Teh/Tea	898	864	—	—	—
Jambu mete/Cashew nut	—	—	—	—	—
Pala/Nutmeg	—	—	—	—	—
Lada/Pepper	2.144	2.018	1.967	1.019	712
Tanaman Semusim Seasonal Crops					
Tebu/Sugar cane	—	—	—	—	—
Tembakau/Tobacco	—	—	—	—	—

Nilam/Patchouli

—

—

—

—

—

2. Peternakan

Pada tahun 2021, sapi tercatat sebanyak 11.246 ekor, Kerbau 4 ekor, Kambing 649 ekor dan Babi berjumlah 5.368 ekor.

Tabel 1.9
Populasi Ternak dirinci menurut Jenis ternak Kecamatan (ekor) 2024

Kode Wilayah	Kecamatan	Sapi	Kerbau	Kambing	Babi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6105010	Toba	41	—	215	298
6105020	Meliau	3.875	2	602	1.012
6105060	Kapuas	1.666	—	470	253
6105070	Mukok	1.771	—	383	132
6105120	Jangkang	96	—	708	147
6105130	Bonti	209	2	390	285
6105140	Parindu	646	—	495	339
6105150	Tayan Hilir	380	—	466	369
6105160	Balai	821	—	410	221
6105170	Tayan Hulu	215	—	420	1.166
6105180	Kembayan	716	—	453	248
6105190	Beduai	90	—	470	193
6105200	Noyan	45	—	252	272
6105210	Sekayam	597	—	478	238
6105220	Entikong	78	—	247	195
Tahun	2024	11.246	4	6.459	5.368
	2023	11.472	10	6.819	6.509
	2022	11.190	7	6.698	3.510

3. Perikanan

Tabel 1.10
Produksi dan Nilai Ikan Perairan Umum dan ikan budidaya di Kabupaten Sanggau Tahun 2023 sd 2024

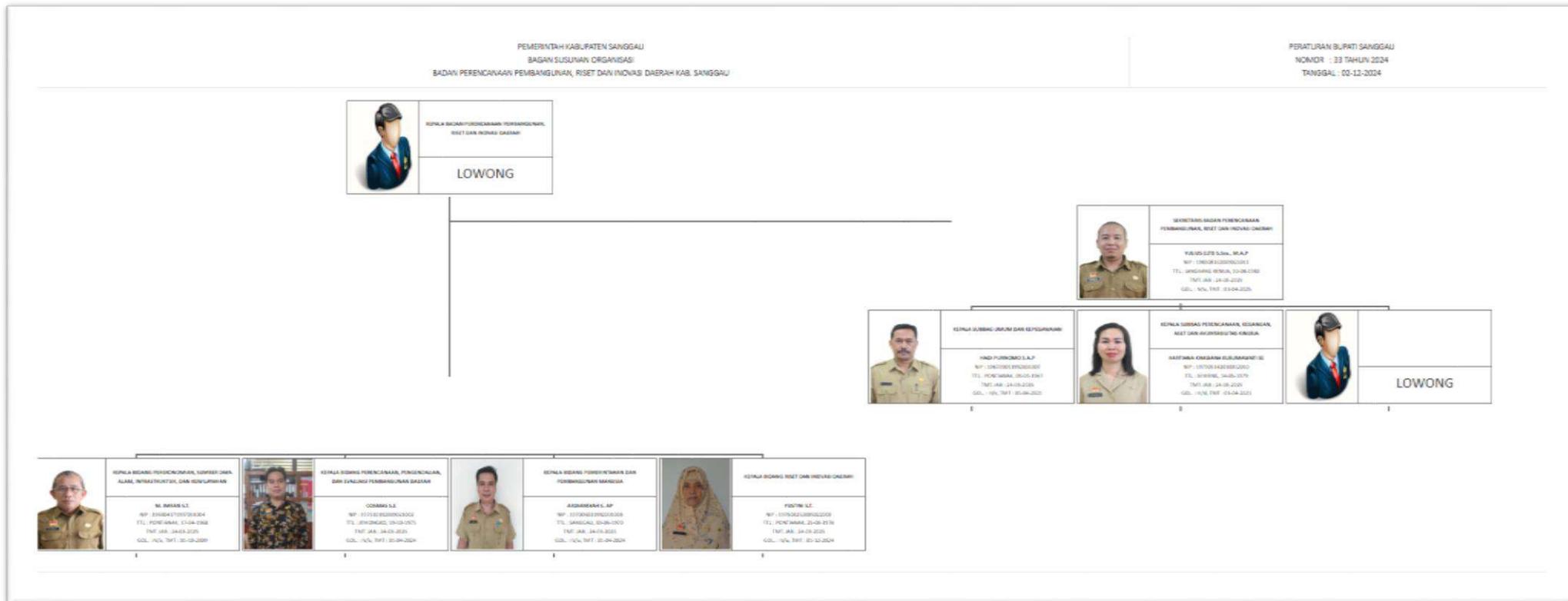
Jenis Ikan Type of Fish	Produksi Production (ton)	2023		2024	
		Nilai (ribu rupiah) Value (thousand rupiahs)	Produksi Production (ton)	Nilai (ribu rupiah) Value (thousand rupiahs)	Produksi Production (ton)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
I. IKAN PERAIRAN UMUM / Fishery Public Water					
01. Patin	195,63	12.715.950,00	184,79	12.011.090,00	
02. Gurami	171,04	10.262.400,00	166,75	10.004.880,00	
03. La is	274,25	13.712.500,00	281,62	14.080.800,00	
04. Toman	168,24	5.047.200,00	165,47	4.964.130,00	

Jenis Ikan Type of Fish	2023		2024	
	Produksi <i>Production</i> (ton)	Nilai (<i>ribu rupiah</i>) Value (<i>thousand rupiahs</i>)	Produksi <i>Production</i> (ton)	Nilai (<i>ribu rupiah</i>) Value (<i>thousand rupiahs</i>)
05. Belida	—	—	—	—
06. Udang Galah	48,90	5.379.000,00	46,06	5.066.930,00
07. Baong	212,54	10.627.000,00	212,12	10.606.150,00
08. Betutu	—	—	—	—
09. Tawes/Tengadak	264,92	9.272.200,00	258,53	9.048.620,00
10. Ikan Lainnya	—	—	—	—
11. Udang Lainnya	—	—	—	—
12. Tambakan	—	—	—	—
13. Gabus	181,28	3.625.600,00	173,73	3.474.620,00
14. Tapah	—	—	—	—
15. Jelawat	261,11	9.138.850,00	254,42	8.904.770,00
Subtotal I	1.777,90	79.780.700,00	1.743,49	78.161.990,00

Lanjutan Tabel 1.10

Jenis Ikan Type of Fish	2023		2024	
	Produksi <i>Production</i> (ton)	Nilai (<i>ribu rupiah</i>) Value (<i>thousand rupiahs</i>)	Produksi <i>Production</i> (ton)	Nilai (<i>ribu rupiah</i>) Value (<i>thousand rupiahs</i>)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
II. IKAN BUDIDAYA/ Cultivation Fish				
01. Mas	3.405,99	129.398.593,00	3.463,02	131.828.210,00
02. Nila	4.575,41	135.726.660,00	4.971,64	152.269.810,00
03. Lele Dumbo	2.059,87	49.959.296,00	2.464,60	59.932.600,00
04. Bawal	—	—	—	—
05. Lainnya	2.458,61	69.848.182,00	2.961,60	86.964.800,00
a. Toman	98,70	2.860.000,00	119,80	5.990.000,00
b. Patin	1.793,03	51.115.542,00	2.099,00	60.176.400,00
c. Jelawat	566,88	15.872.640,00	742,80	20.798.400,00
06. Gurami	290,12	13.058.460,00	302,70	13.621.500,00
Subtotal II	12.790,00	397.991.191,00	14.163,56	444.616.920,00

1.5 Profil Organisasi dan Sumberdaya Aparatur



1.6 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau dilakukan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert* yaitu skala psikometrik yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Dalam pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri dengan cara pengambilan sample yang dilakukan dari pengguna layanan yang telah selesai dilayani dengan teknik pengisian kuesioner secara langsung melalui pengisian sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

1.7 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau Terdiri dari :

- a. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau; dan
- b. Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau :
 1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 2. Kasubbag Perencanaan, Keuangan, Aset dan Akuntabilitas Kinerja
- c. Bidang Riset dan Inovasi Daerah :
 1. Fungsional Perencana Ahli Muda (1 Orang)
- d. Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia
 1. Fungsional Perencana Ahli Muda (2 Orang)
 2. Fungsional Perencana Ahli Pertama (2 Orang)
- e. Bidang Perekonomian, Sumber Daya Alam Infrastruktur dan Kewilayahan
 1. Fungsional Perencana Ahli Muda (4 Orang)
 2. Fungsional Perencana Ahli Pertama (2 Orang)
- f. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah
 1. Fungsional Perencana Ahli Muda (1 Orang)
 2. Fungsional Perencana Ahli Pertama (3 Orang)

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Profil/Data Responden

Penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data, penetapan jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau, sedangkan untuk besaran sample dan populasi menggunakan tabel sample dari Krejci dan Morgan. Lokasi survei dilakukan di Unit layanan Bapperida Kabupaten Sanggau yang dilaksanakan dalam waktu selama 5 (lima) bulan, yaitu dari bulan Januari s/d bulan Mei 2025. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

1. Pengolahan Dan Analisis Data

Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam penghitungan Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus ditetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

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

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

Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut :

1. (U1) Persyaratan Pelayanan
2. (U2) Prosedur Pelayanan
3. (U3) Kecepatan Waktu Pelayanan

4. (U4) Kewajaran Biaya Pelayanan
5. (U5) Produk Spesifikasi Pelayanan
6. (U6) Kemampuan Petugas Pelayanan
7. (U7) Perilaku Pelaksana / Petugas Pelayanan
8. (U8) Kualitas Sarana Prasarana
9. (U9) Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

2. Deskripsi responden menjelaskan hasil survei yang meliputi :

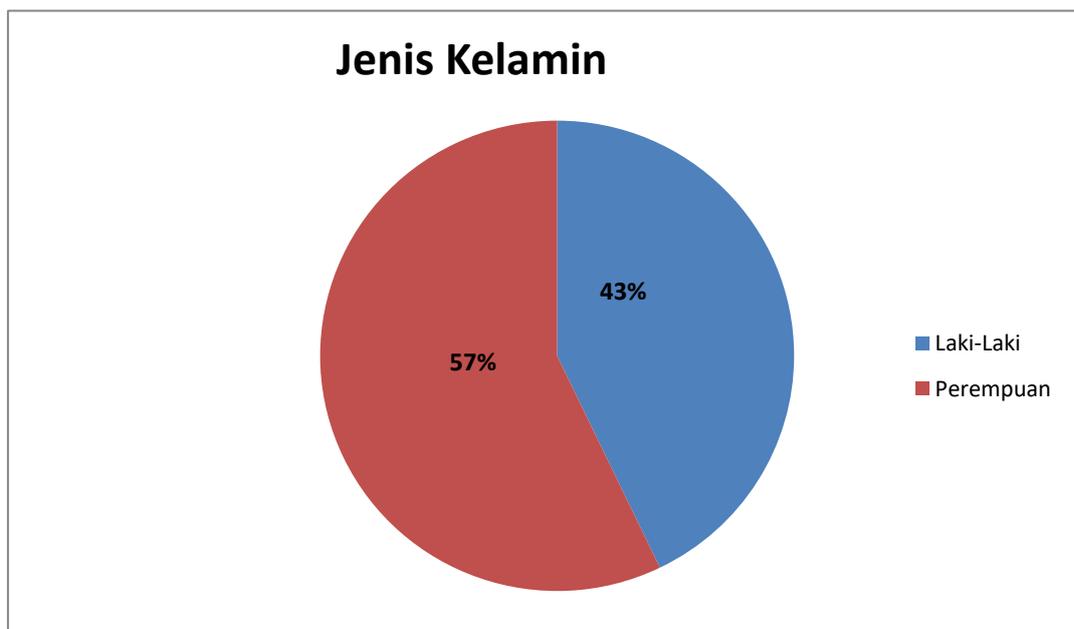
a. Jumlah Responden

Dari survei yang telah dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau dapat disampaikan bahwa jumlah responden sebanyak 70 (Tujuh Puluh) orang.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi jenis kelamin dari keseluruhan jumlah responden yang telah di survei Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau dengan hasil sebagai berikut :

Jumlah Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	30 Orang	43%
Perempuan	40 Orang	57%
Jumlah Total	70 Orang	100%

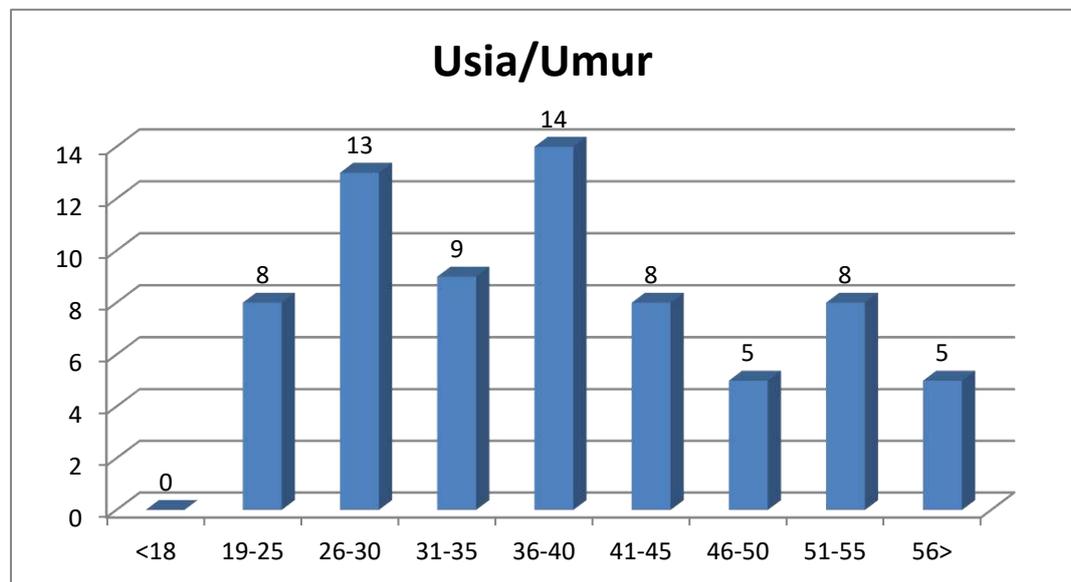


Dari data survei menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan didominasi oleh responden Perempuan yaitu sejumlah 40 orang atau 57% sedangkan Laki-Laki sejumlah 30 orang atau 43% responden.

c. Berdasarkan Umur

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi umur responden dengan hasil sebagai berikut :

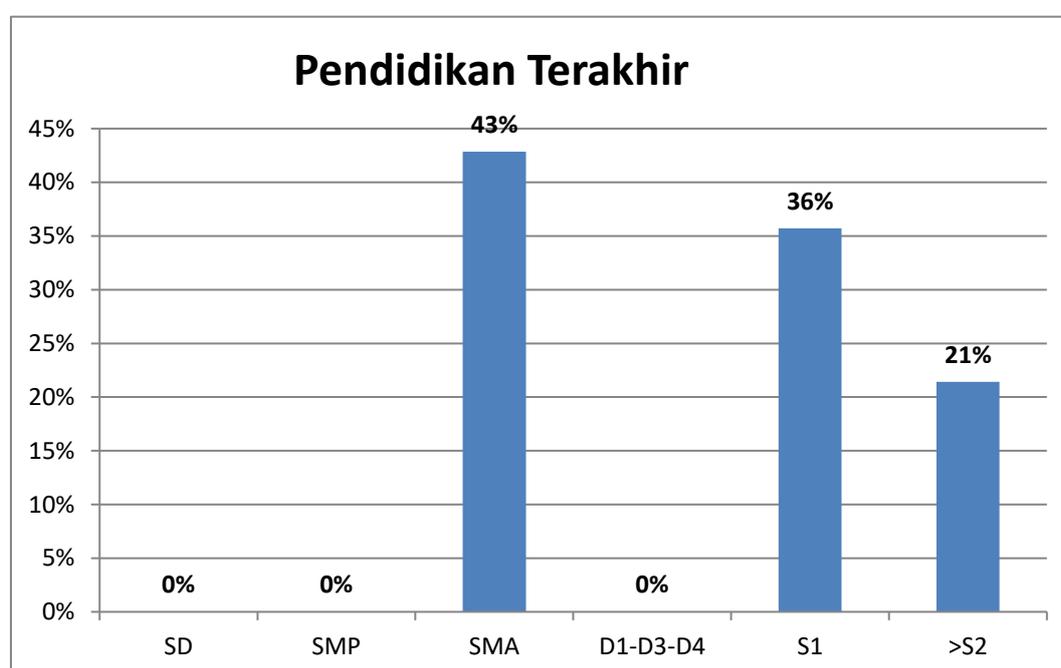
Usia	Jumlah	Prosentase
19-25	8 orang	11%
26-30	13 orang	18%
31-35	9 orang	13%
36-40	14 orang	20%
41-45	8 orang	11%
46-50	5 orang	8%
51-55	8 orang	11%
56>	5 orang	8%
Total	70 Orang	100%



d. Berdasarkan Pendidikan

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi pendidikan responden dengan hasil sebagai berikut :

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	orang	0%
SMP	orang	0%
SMA	30 orang	43%
D1-D3	0 orang	0%
D4-S1	25 orang	36%
S2>	15 orang	21%
Jumlah Total	70 orang	100%



Dari data survei menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi pendidikan responden terlihat bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 30 orang.

2.2 Data Kuesioner

Langkah-Langkah Penyusunan Survei

Dalam melaksanakan survei dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

Persiapan survei, dalam tahapan persiapan survei ditetapkan pelaksana survei, karena survei dilakukan secara mandiri. Selanjutnya menyiapkan bahan survei berupa kuesioner / pertanyaan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner

bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang dimulai dari sangat baik / puas, sampai dengan tidak baik / puas.

2.3 Hasil SKM dalam bentuk IKM

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

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	4.000	100	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.986	99.64	A	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.971	99.29	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	4.000	100	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3.686	92.14	A	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.800	95.00	A	Sangat Baik
7	Prilaku/Petugas Pelayanan	3.757	93.93	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana/Prasarana	4.000	100	A	Sangat Baik
9	Tindak lanjut / Penanganan Pengaduan	4.000	100	A	Sangat Baik
	Hasil SKM/Nilai IKM	97.680	3.907	A	Sangat Baik

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

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

2.4 Saran Perbaikan dari Responden

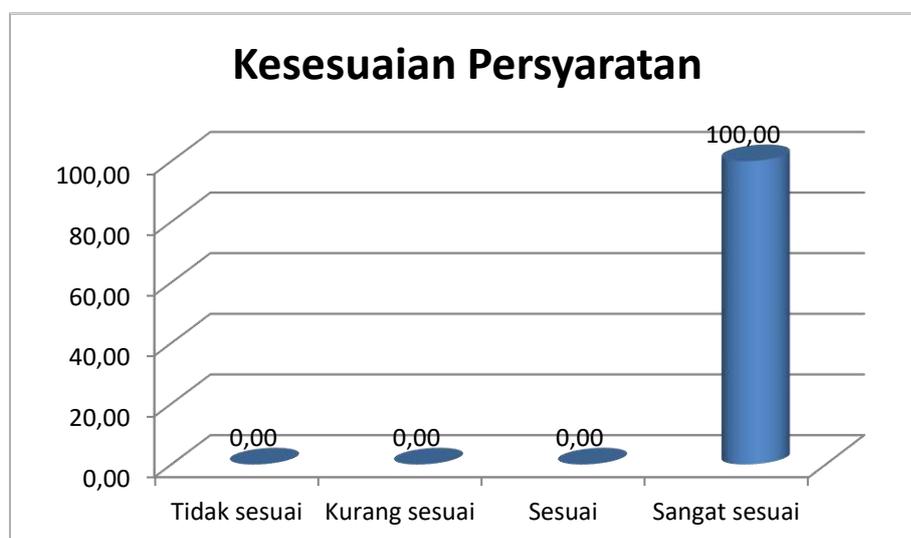
Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Persyaratan, Kewajaran/biaya pelayanan, Kualitas Sarana/Prasarana, Tindak lanjut / Penanganan Pengaduan” sedangkan yang terendah pada ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” berdasarkan hasil analisa tersebut Responden menyarankan khusus di Kompetensi Pelaksana agar terus ditingkatkan untuk menuju kearah yang lebih baik lagi.

2.5 Hasil Analisis (Analisa Univariat dan Analisa Bivariat)

Berdasarkan hasil yang di peroleh survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh unit kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau terdapat 9 jenis unsur pelayanan beserta dengan hasil persentasenya sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

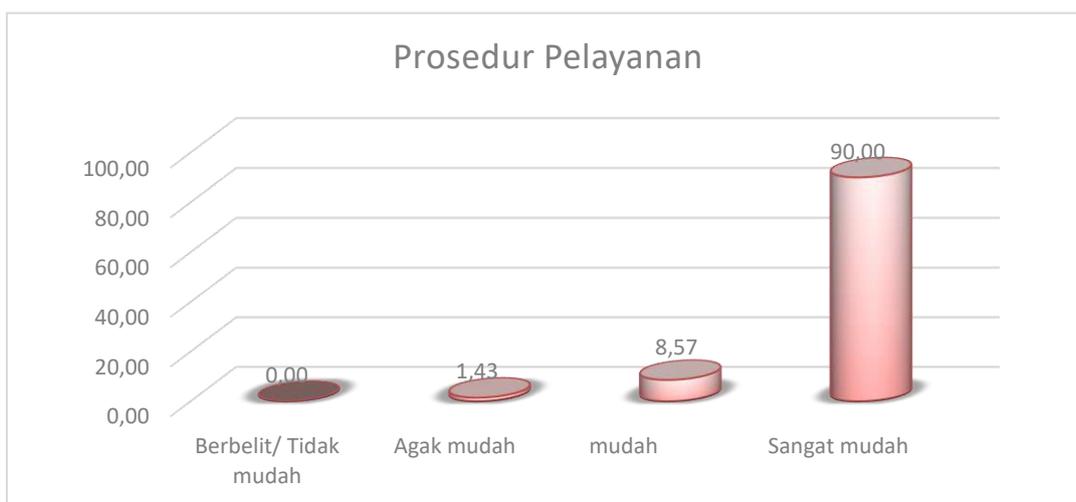
NO.	Kesesuaian Unsur Pelayanan	Persentase
1.	Tidak Sesuai	0,00 %
2.	Kurang Sesuai	0,00 %
3.	Sesuai	0,00 %
4.	Sangat Sesuai	100 %
	Jumlah Total	100 %



Tingginya kesesuaian persyaratan dikarenakan responden memahami maksud dan tujuan dilaksanakan Survey tersebut ditambah lagi dengan pemahaman para petugas yang melakukan survey.

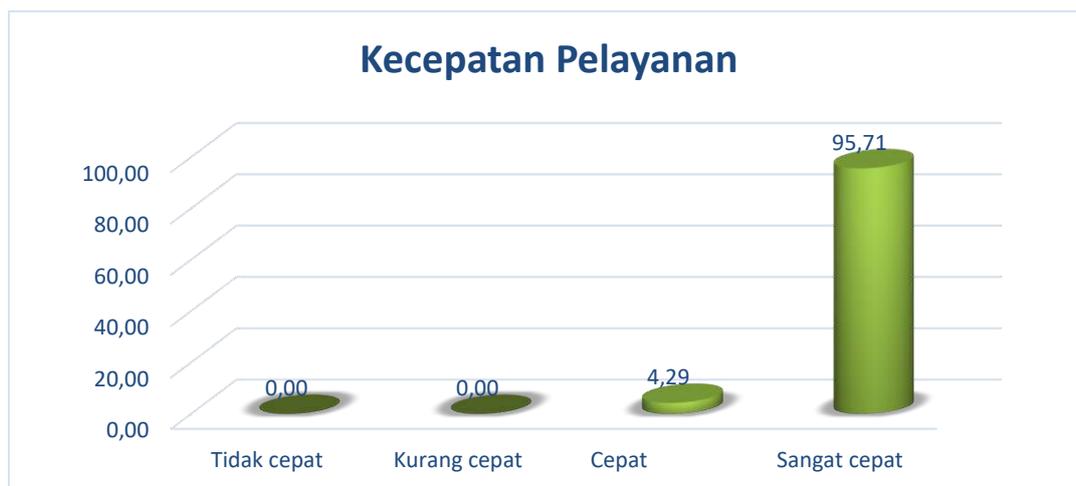
2. Prosedur Pelayanan

NO.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase
1.	Tidak Mudah	0,00 %
2.	Agak Mudah	1,43 %
3.	Mudah	8,57 %
4.	Sangat Mudah	90 %
	Jumlah Total	100 %



3. Kecepatan Pelayanan

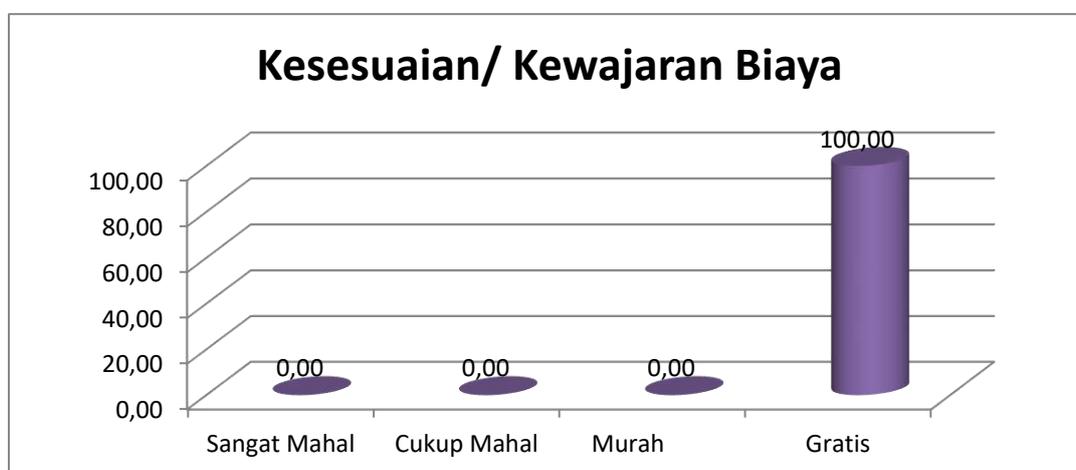
NO.	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase
1.	Tidak Cepat	0,00 %
2.	Kurang Cepat	0,00 %
3.	Cepat	4,29 %
4.	Sangat Cepat	95,71 %
	Jumlah Total	100 %



Baiknya kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pada Bappeda Kabupaten Sanggau Sangat Cepat, dikarenakan petugas lebih mengutamakan pelayan sehingga tidak ada pelayanan yang tertunda.

4. Kesesuaian Biaya

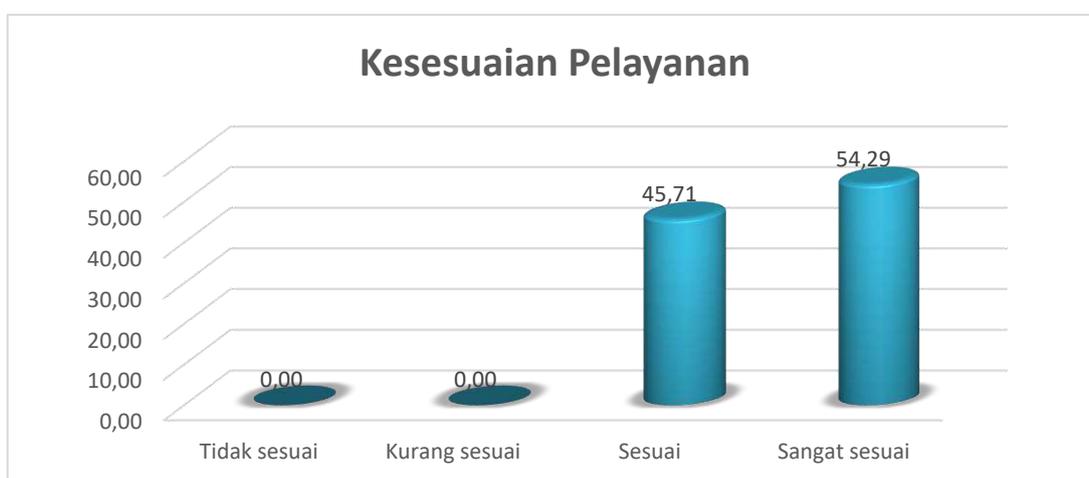
NO.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Persentase
1.	Sangat Mahal	0 %
2.	Cukup Mahal	0 %
3.	Murah	0 %
4.	Gratis	100 %
	Jumlah Total	100 %



Tingginya nilai kesesuaian/ kewajaran pada Bappeda Kabupaten Sanggau hal ini dikarekan segala urusan apapun yang berhubungan dengan Bappeda tidak dipungut biaya apapun (Gratis).

5. Kesesuaian Pelayanan

NO.	Kesesuaian Pelayanan	Persentase
1.	Tidak Sesuai	0,00 %
2.	Kurang Sesuai	0,00 %
3.	Sesuai	45,71 %
4.	Sangat Sesuai	54,29 %
	Jumlah Total	100 %



Baiknya kesesuai pelayanan di Bappeda kabupaten Sanggau dikarenakan putugas pelayanan suda memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

6. Kompetensi Petugas

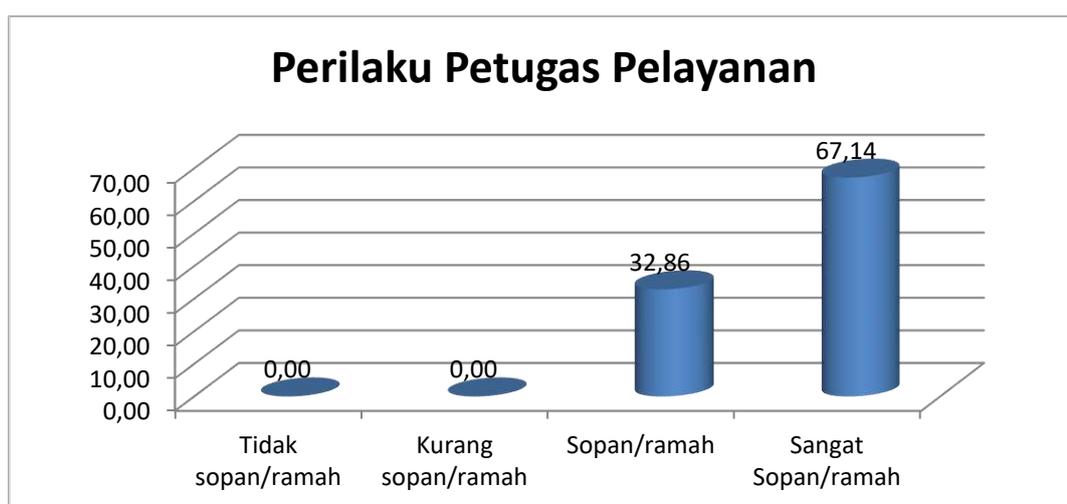
NO.	Kompetensi Petugas	Persentase
1.	Tidak Mampu	0 %
2.	Kurang Mampu	0 %
3.	Mampu	31,43 %
4.	Sangat Mampu	68,57 %
	Jumlah Total	100 %



Secara keseluruhan petugas pelayanan Bappeda Kabupaten Sanggau mampu melaksanakan tugasnya dengan baik seperti yang terlihat dalam tabel tersebut.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

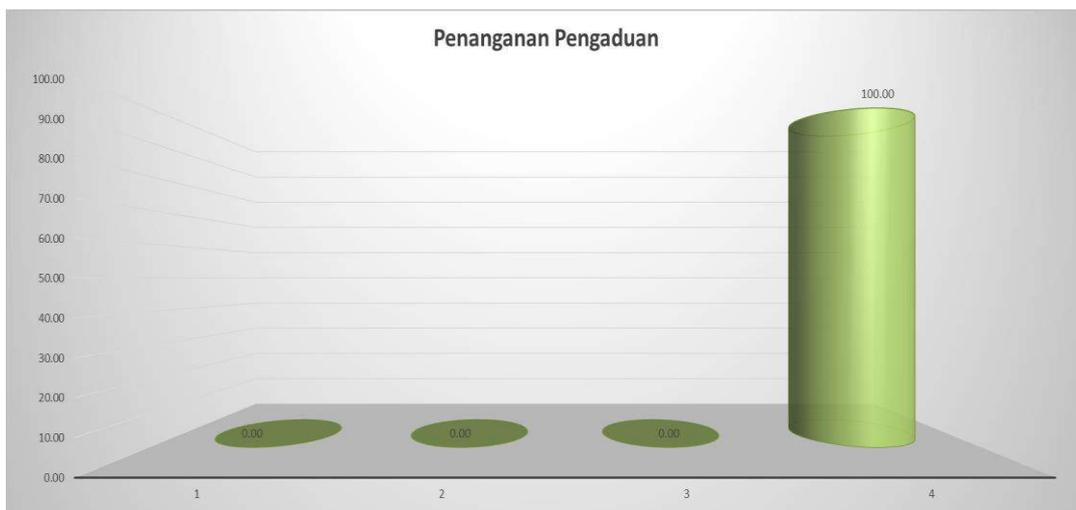
NO.	Perilaku Petugas Pelayanan	Persentase
1.	Tidak Sopan	0,00 %
2.	Kurang Sopan	0,00 %
3.	Sopan	32,86 %
4.	Sangat Sopan	67,14 %
	Jumlah Total	100 %



Dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa perilaku petugas pelayanan Bappeda Kabupaten Sanggau sopan/ ramah.

8. Penanganan Pengaduan

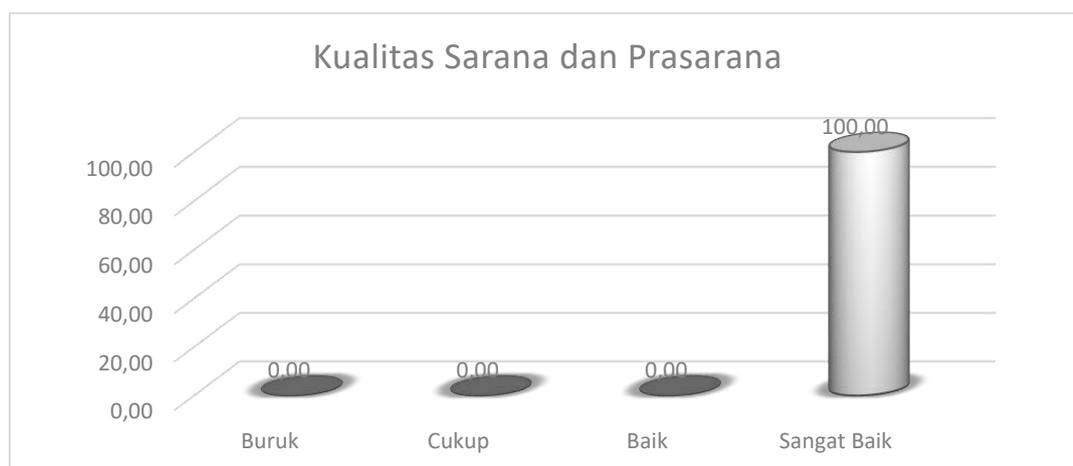
NO.	Penanganan Pengaduan	Persentase
1.	Tidak Ada	0,00 %
2.	Ada, Tapi Tidak Berfungsi	0,00 %
3.	Berfungsi Kurang Optimal	0,00 %
4.	Dikelola Dengan Baik	100 %
	Jumlah Total	100 %



Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa unit penanganan pengaduan di Bappeda kabupaten Sanggau sudah berjalan dengan sangat baik hal ini karena setiap aduan yang ada langsung ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.

9. Kualitas Sarana dan Prasarana

NO.	Penanganan Pengaduan	Persentase
1.	Buruk	0,00 %
2.	cukup	0,00 %
3.	Baik	0,00 %
4.	Sangat Baik	100 %
	Jumlah Total	100 %



Kualitas Sarana dan Prasarana Bappeda Sudah Baik walaupun masih ada beberapa yang perlu dilengkapi, hal tersebut tentu tidak terlepas dari keberadaan sarana dan prasarana dan petugas yang sangat mendukung memberikan pelayanan yang terbaik.

3.1 Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Kategori	Program/keg	Waktu (Jangka Pendek, menengah, panjang)	Penanggung jawab
1	Kemampuan Petugas pelayanan	100	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	Perlu dilakukan Pelatihan terhadap petugas pelayanan. /Bimtek kepada petugas	Bapperida Kab.Sanggau
2	Kecepatan Pelayanan	97.14	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	Perlu dilakukan Pembinaan kepada petugas Pelayanan	Bapperida kab.Sanggau
3	Persyaratan	98.93	Sangat Baik	Program Penunjang	Perlu diperjelas Persyaratan yang	Bapperida Kab.Sanggau

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Kategori	Program/keg	Waktu (Jangka Pendek, menengah, panjang)	Penanggung jawab
				Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	diperlukan demi lancarnya pelayanan	
4	Prilaku Petugas Pelayanan	100	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	Perlu dilakukan Pembinaan terhadap petugas pelayanan	
5	Prosedur Pelayanan	88.57	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	Tidak ada prosedur khusus terhadap pelayanan, namun tetap dilakukan perbaikan apabila dirasa jika prosedur tersebut masih berbelit-belit.	Bapperida Kab.Sanggau
6	Kompetensi Petugas Pelaksana	92.14	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah		Bapperida Kab Sanggau
7	Tindak lanjut penanganan pengaduan	91.79	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah		Bapperida kab Sanggau

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Kategori	Program/keg	Waktu (Jangka Pendek, menengah, panjang)	Penanggung jawab
8	Kewajaran Biaya Pelayanan	100	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	Perlu disosialisasikan ke pada masyarakat dan OPD bahwa dalam setiap urusan di Bapperida tidak dikenakan biaya dalam bentuk apapun.	Bapperida kab Sanggau
9	Kualitas Sarana/Prasarana	100	Sangat Baik	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab Sanggau / Kegiatan Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah		Bapperida Kab.Sanggau

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sanggau dikategorikan “Sangat Baik” oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan (96,41), Berdasarkan hasil survei menunjukkan peningkatan nilai SKM dari tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2023 nilai SKM Bappeda Kabupaten Sanggau 85,03 dengan mutu pelayanan “Baik” sedangkan tahun 2021 Semester I nilai SKM Bappeda Kabupaten Sanggau mengalami peningkatan dari Tahun sebelumnya menjadi 86,08 dengan mutu pelayanan “Baik” untuk Semester ke II Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau mengalami peningkatan setingkat lebih tinggi dari semester I yaitu 87,86, sedangkan untuk Tahun 2022 Semester 1 Nilai SKM Bappeda Kabupaten Sanggau yaitu 90,07 meningkat dari tahun sebelumnya dengan predikat “Sangat Baik”. Untuk Semester ke II Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda kabupaten Sanggau mengalami peningkatan dari semester I yaitu 94,35 dengan predikat “Sangat Baik” dan untuk Tahun 2023 berdasarkan hasil survey semester I nilai SKM Bappeda Kabupaten Sanggau yaitu 94,07 sedikit mengalami penurunan dari Tahun 2022, untuk laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Bappeda Kabupaten Sanggau memperoleh Predikat terbaik dengan menduduki peringkat pertama dengan jumlah nilai 96,41, walaupun sudah mendapat predikat terbaik namun demikian masih terdapat beberapa permasalahan yang masih perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan terutama unsur Kopotensi Pelaksana dan Petugas pelayanan yang memiliki nilai terendah perlu mendapat perhatian sekaligus untuk bahan evaluasi sehingga kedepan unsur pelayanan tersebut dapat menjadi fokus untuk perbaikan untuk terwujudnya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Bappeda Kabupaten Sanggau.

3.2 Saran/Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dengan memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan.
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mesti terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan sehingga kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan dapat terpenuhi/terpuaskan.