**KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang wajib melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala dan berkelanjutan, minimal 1 (satu) kali dalam setahun terhadap pelaksanaan pelayanan di lingkungan masing-masing unit kerja. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan SKM ini menyajikan hasil-hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bappeda Kota Singkawang secara kuantatif, yaitu data/informasi statistik mengenai kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, di Bappeda Kota Singkawang. Data yang disajikan adalah kumpulan data primer melalui kuesioner yang telah diisi oleh pengguna layanan di tiap bidang di Bappeda Kota Singkawang beserta hasil analisis data.

Kepada semua pihak yang telah membantu pembuatan laporan ini, kami mengucapkan terima kasih.

Akhirnya, kami mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dan penyempurnaan pada survei mendatang dalam upaya memberikan pelayanan terbaik, terima kasih.

Singkawang, 25 Juni 2020

a.n. Kepala Bappeda Kota Singkawang

Sekretaris,

**Drs. SURYANTO, M.Si.**

Pembina Tingkat I

NIP. 196506171988031010