

LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2023



KECAMATAN PONTIANAK BARAT
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	13
3.1 Jumlah Responden SKM	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	14
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V	19
KESIMPULAN	19

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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Pontianak Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Pontianak Barat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Pontianak Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pontianak Barat adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner Tatap Muka secara manual kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima 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 Kecamatan Pontianak Barat yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu semester II Tahun 2023, 2 (dua) semester dalam kurun 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli s/d Desember 2023	125
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli s/d Desember 2023	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

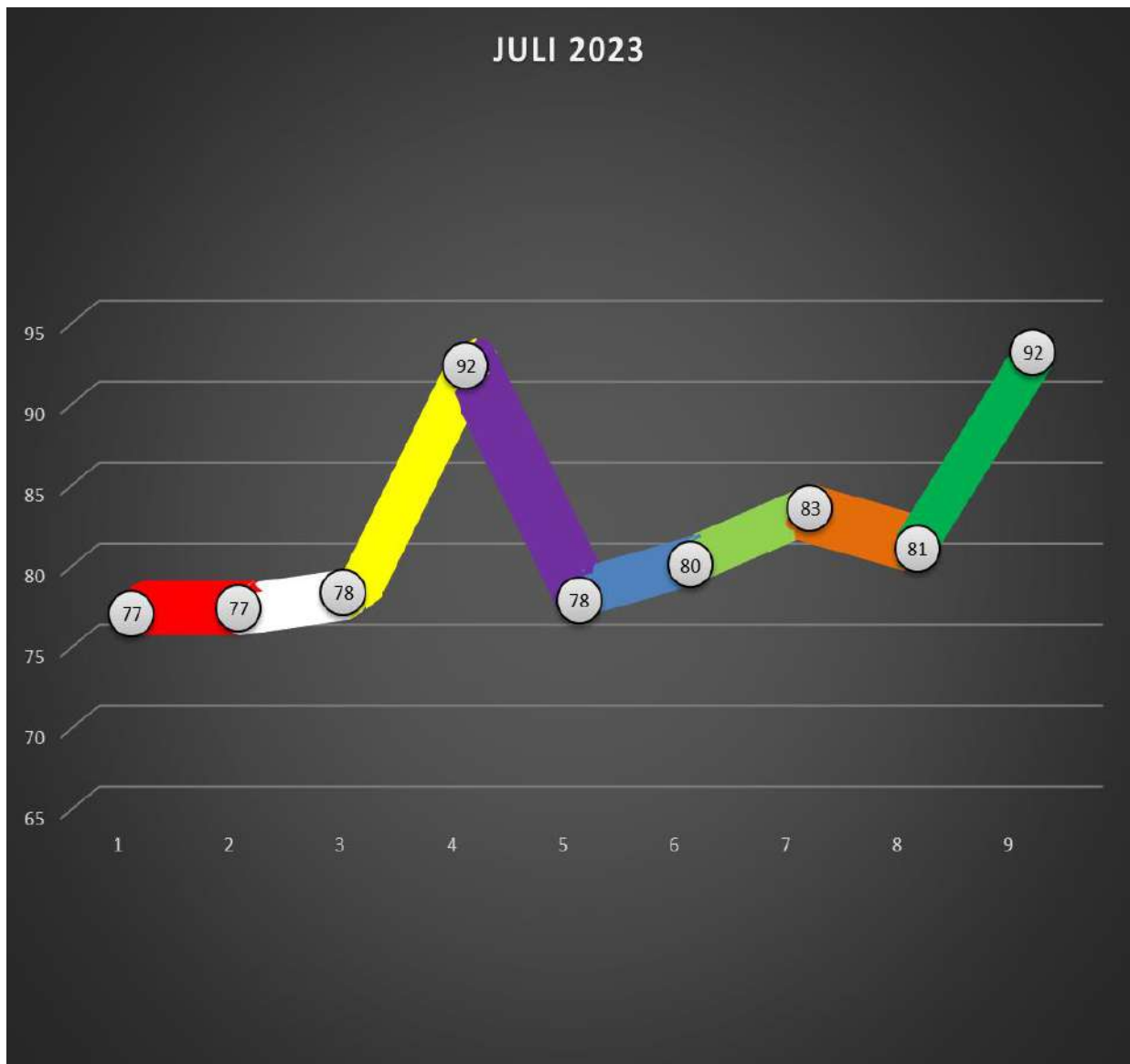
2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Pontianak Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Pontianak Barat dalam kurun waktu semester II tahun 2023 adalah sebanyak 92 orang. Selanjutnya responden selaku penerima layanan mengisi kuesioner yang disediakan dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 92 orang.

DATA RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BULAN JULI 2023

JULI 2023									
Nb.U	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	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	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
JUMLAH	77	77	78	92	78	80	83	81	92

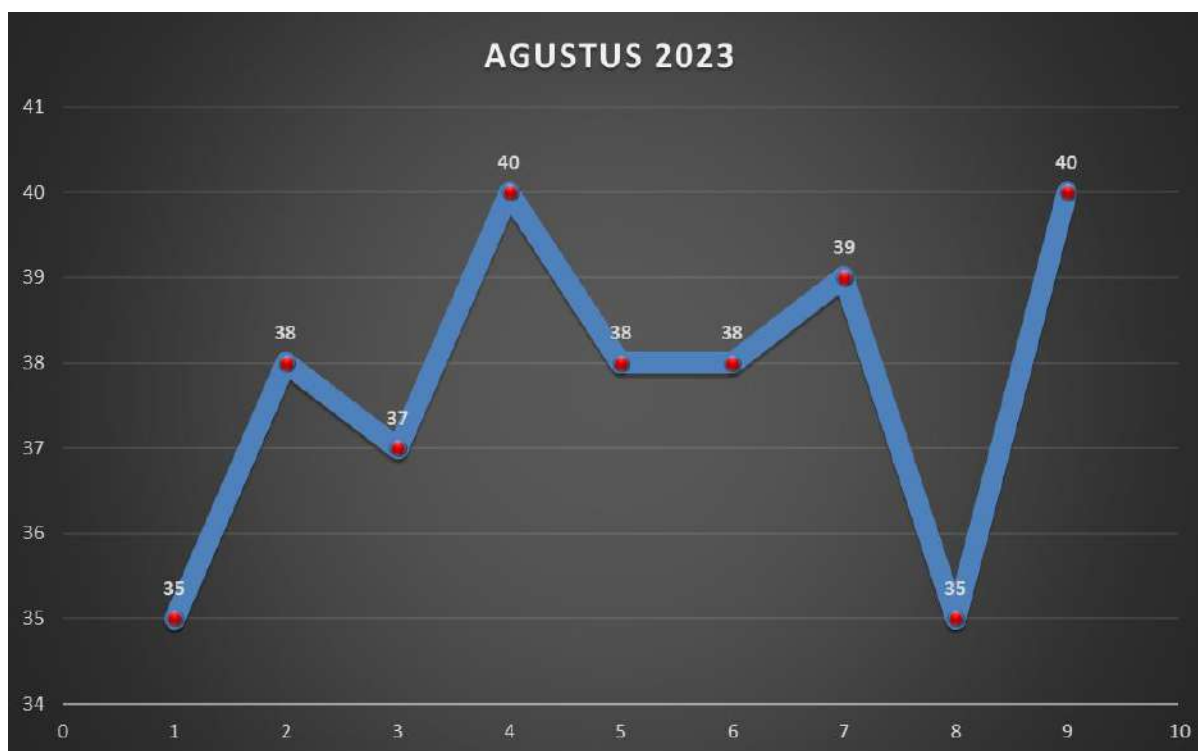
GRAFIK 1 DATA RESPONDEN BULAN JULI 2023



DATA RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BULAN AGUSTUS 2023

AGUSTUS 2023									
NbU	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	4	4	3	3	4
JUMLAH	35	38	37	40	38	38	39	35	40

GRAFIK 2 DATA RESPONDEN BULAN AGUSTUS 2023



DATA RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BULAN SEPTEMBER 2023

SEPTEMBER 2023									
NbU	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	3	4	4	3	3	4	3	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	78	76	78	84	75	76	78	72	84

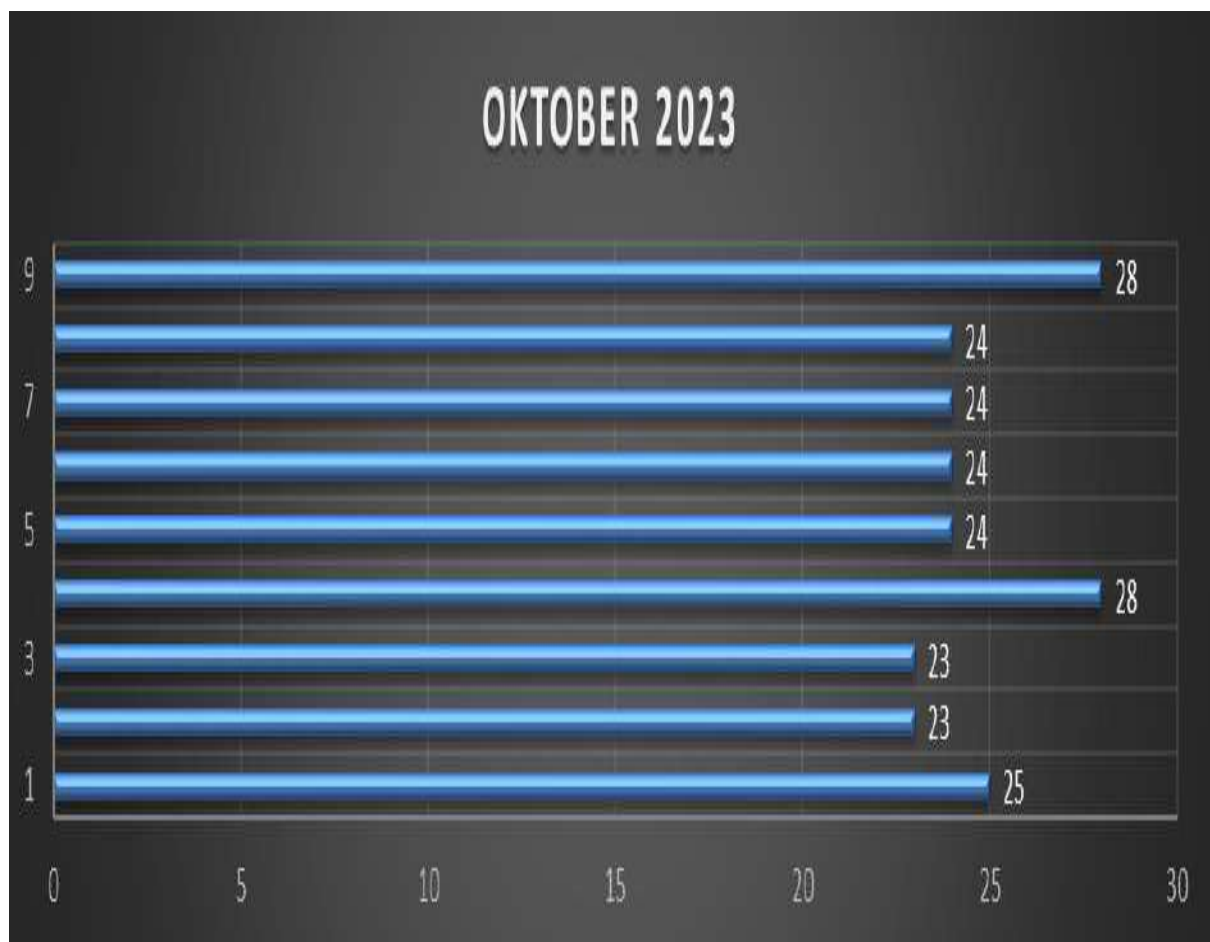
GRAFIK 3 DATA RESPONDEN BULAN SEPTEMBER 2023



DATA RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BULAN OKTOBER 2023

OKTOBER 2023									
NbU	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	4	4	4	3	4
JUMLAH	25	23	23	28	24	24	24	24	28

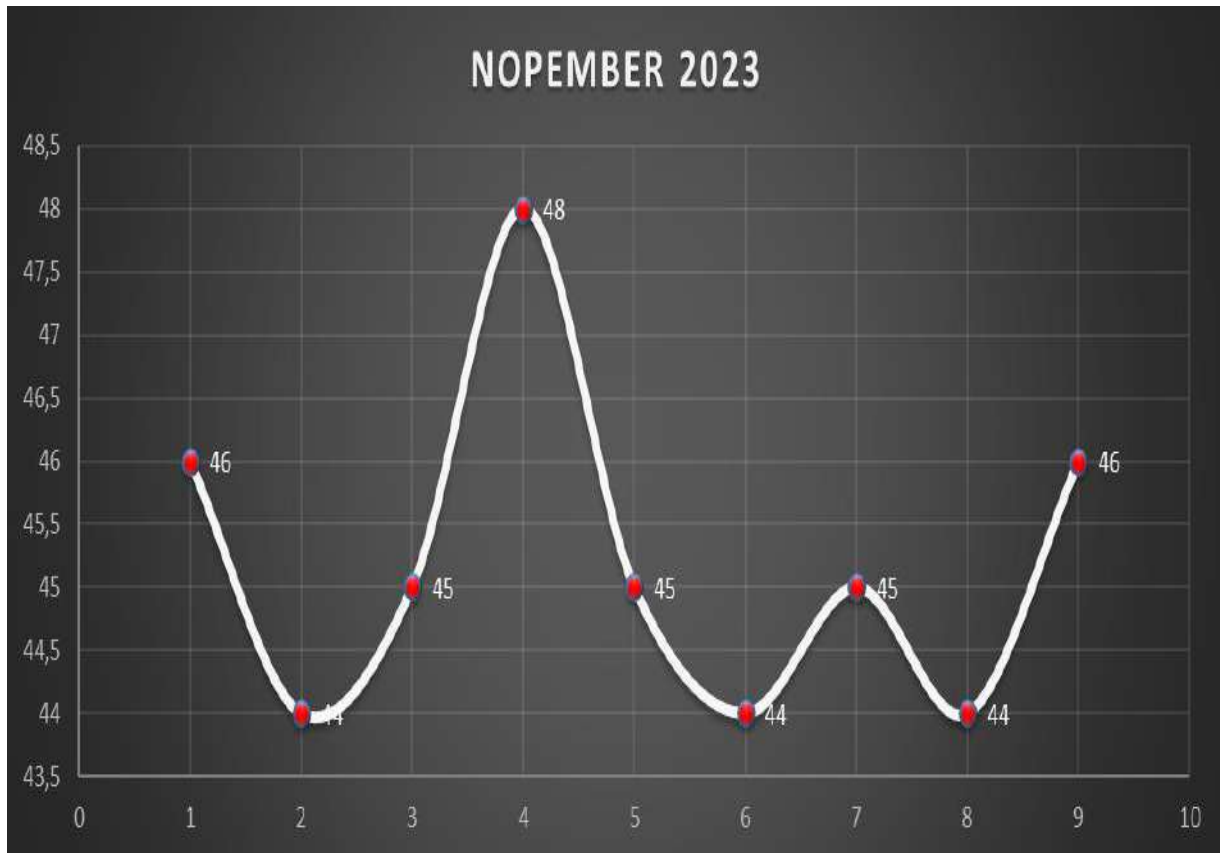
GRAFIK 4 DATA RESPONDEN BULAN OKTOBER 2023



DATA RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BULAN NOPEMBER 2023

NOPEMBER 2023									
NbU	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
JUMLAH	46	44	45	48	45	44	45	44	46

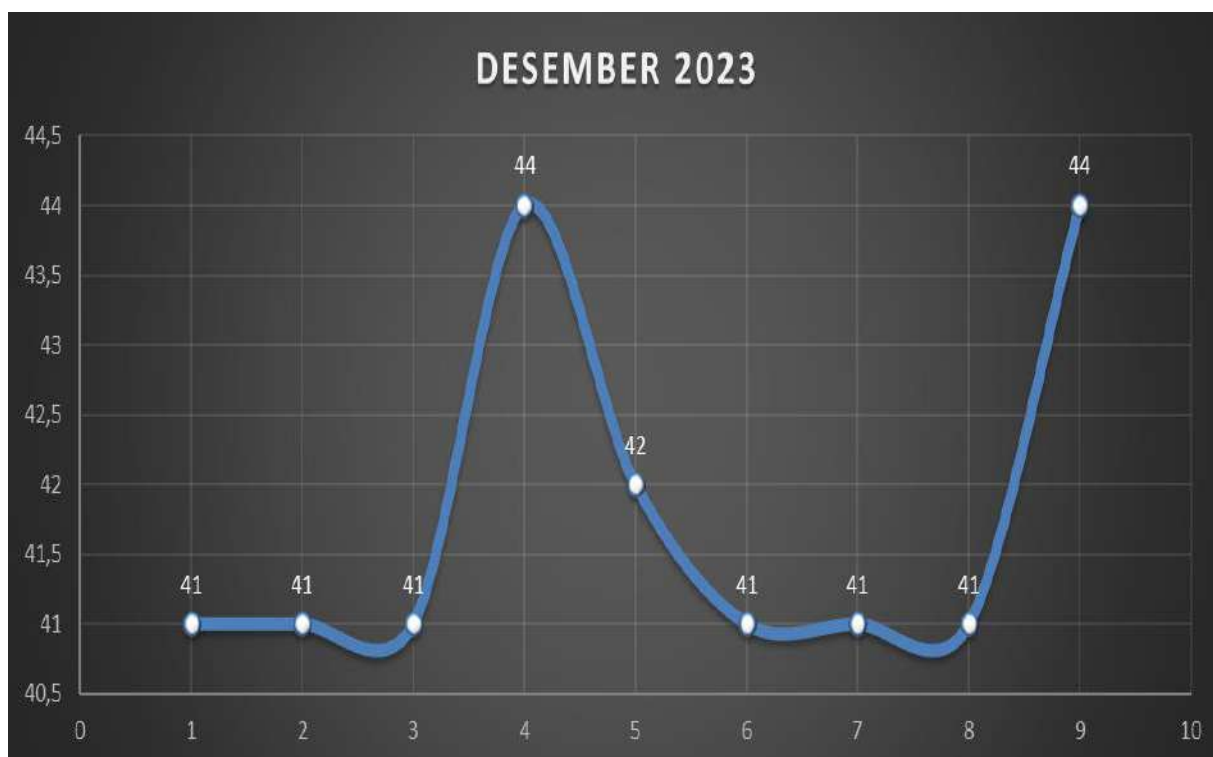
GRAFIK 5 DATA RESPONDEN BULAN NOPEMBER 2023



DATA RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BULAN DESEMBER 2023

DESEMBER 2023									
NbU	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
JUMLAH	41	41	41	44	42	41	41	41	44

GRAFIK 6 DATA RESPONDEN BULAN DESEMBER 2023



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	46,73%
		PEREMPUAN	49	53,26%
2	PENDIDIKAN	SD	5	5,43%
		SLTP	4	4,34%
		SLTA	54	58,69%
		DIII	0	0
		SI	19	20,65%
		S2	1	1,08%
		S3	1	1,08%
		PELAJAR/MHS	1	1,08%
		TIDAK MENYEBUTKAN	7	7,65%
3	PEKERJAAN	PNS	9	9,78%
		TNI	0	0
		SWASTA	29	31,52%
		WIRUSAHA	8	8,69%
		LAINNYA	46	50,01%
4	JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN	29	9,51%
		PERNYATAAN MASUK POLRI/TNI	18	5,90%
		URUSAN PENSIUNAN	15	4,92%
		DISPENSASI NIKAH	95	31,15%
		KETERANGAN WARIS	83	27,21%
		LAINNYA	65	21,31%

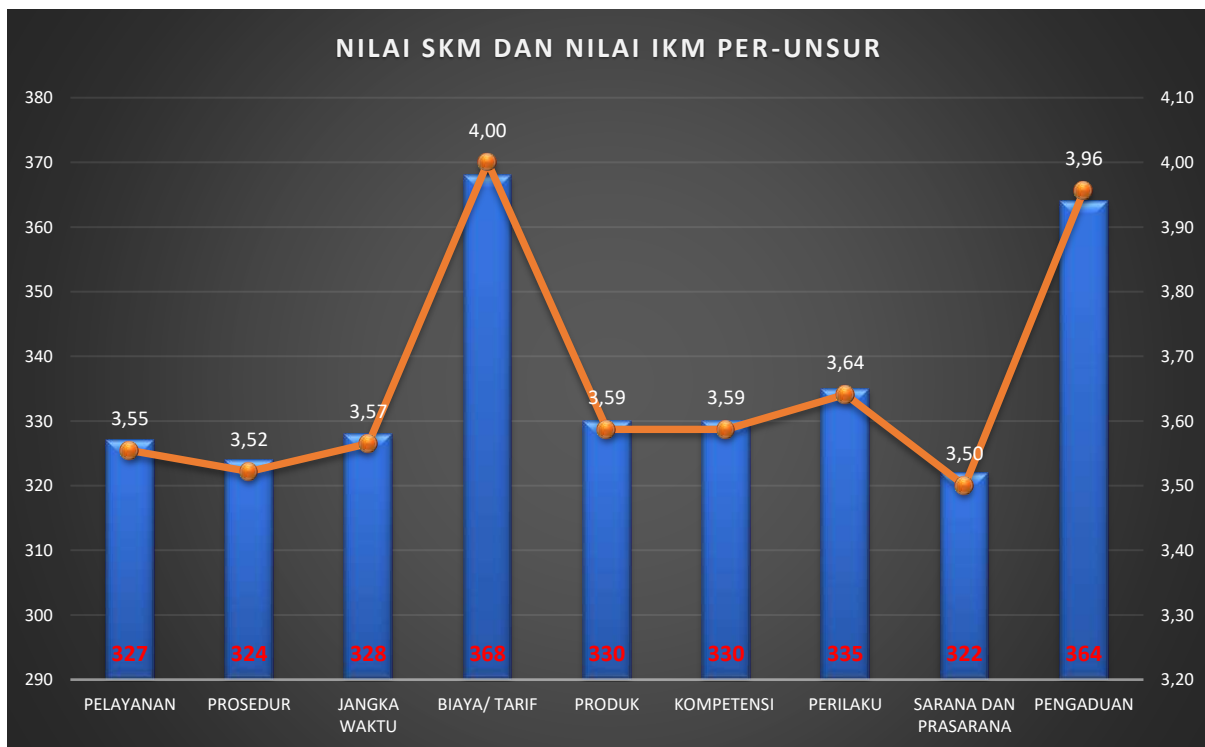
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,55	3,52	3,57	4,00	3,59	3,59	3,64	3,50	3,96
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM	Unit Layanan	91,33 (A atau SANGAT BAIK)								

GRAFIK 7 NILAI SKM DAN IKM PER UNSUR
KECAMATAN PONTIANAK BARAT SEMESTER II TAHUN 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,50 yang merupakan nilai terendah pertama dari 9 unsur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat. Selanjutnya pada Prosedur Pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat merupakan nilai terendah kedua yaitu 3,52
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur 4 Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, kemudian di ikuti unsur 9 yaitu Pengaduan dengan nilai 3,94, selanjutnya pada unsur 7 Perilaku pelayanan mendapat nilai 3,64.

Berdasarkan paparan diatas khususnya pada angka 1 menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana yang ada di Loker Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat, akan menjadi perhatian untuk dapat di tingkat lagi.
- Prosedur Pelayanan yang telah mengikuti dan sesuai dengan aturan yang sudah digariskan yaitu SOP. Untuk tidak lanjut akan di informasikan kepada Penerima layanan melalui petugas layanan di Loker Kecamatan Pontianak Barat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU		Penanggung Jawab
			SEMESTER I	SEMESTER II	
1	SARANA DAN PRASARANA	Akan menjadi perhatian untuk dapat ditingkatkan	✓	-	CAMAT
2	PROSEDUR PELAYANAN	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	-	CAMAT

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Pontianak Barat dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel. TINGKAT KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT SEMESTER II TAHUN 2023

TAHUN	SEMESTER	TOTAL NILAI SKM	NILAI IKM	JUMLAH RESPONDEN
2020	II	85,48	3,42	250
2021	I	85,63	3,43	250
2021	II	87,50	3,50	250
2022	I	89,17	3,57	250
2022	II	87,69	3,51	70
2023	I	90,62	3,63	176
2023	II	91,33	3,65	92

Grafik 8. TINGKAT KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT TAHUN 2020- 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Kecamatan Pontianak Barat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester II mulai Juli s/d Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91,33 dengan katagori SANGAT BAIK, dan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,65. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Pontianak Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur 8 Sarana dan Prasarana dan Unsur 2 Prosedur pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu nilai tertinggi 4 dari Unsur 4 Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai 3,96

Pontianak, 29 Desember 2023

PLH. CAMAT PONTIANAK BARAT
Sekretaris Kecamatan Pontianak Barat,

AYU PRISSA KARTIKA, S.IP, M.PS, M.Eng
NIP.198803052007012002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

III. DATA RESPONDEN

NAMA :

No. HP :

Alamat E-Mail :