



50/2023

**SEMESTER I - 2023**

Kecamatan  
Pontianak  
Barat

## **KATA PENGANTAR**

**Rasa Syukur kehadiran Allah SWT, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023.**

**Rasa tanggung jawab kami yang di amanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hakekatnya dari survei ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Kecamatan Pontianak Barat, Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dalam kurun waktu selama bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.**

**Hasil dari survei tersebut diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Pontianak Barat.**

**Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, dan terbuka terhadap kritik dan saran untuk penyempurnaan lebih lanjut.**

Pontianak, 3 Juni 2023

Camat Pontianak Barat

IBRAHIM, S.IP.,M.Si

Pembina Tk.I

Nip.19690211199003 1.005

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| KATA PENGANTAR                                       | i            |
| DAFTAR ISI   | ii           |
| SEJARAH KECAMATAN PONTIANAK BARAT                    | iii          |
| PETA KECAMATAN PONTIANAK BARAT                       | iv           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1-10</b>  |
| A. LATAR BELAKANG                                    |              |
| B. DASAR HUKUM                                       |              |
| C. MAKSUD DILAKSANAKAN SURVEI                        |              |
| D. TUJUAN DILAKSANAKAN SURVEI                        |              |
| E. SASARAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT                |              |
| F. PRINSIF SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT                |              |
| G. RUANG LINGKUP                                     |              |
| H. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT                  |              |
| I. MANFAAT SURVEI                                    |              |
| J. PENGERTIAN UMUM                                   |              |
| <b>BAB II PELAKSANAAN DAN METODOLOGI SURVEI.....</b> | <b>11-13</b> |
| 1. PERSIAPAN SURVEI                                  |              |
| 2. METODE SURVEI                                     |              |
| 3. HASIL PENGUKURAN SURVEI                           |              |
| <b>BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>14-34</b> |
| 1. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN                       |              |
| 2. HASIL PENGUKURAN PELAYANAN TIAP BULAN             |              |
| 3. PROFIL RESPONDEN                                  |              |
| a. Responden Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan           |              |
| b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin               |              |
| c. Responden Berdasarkan Nama                        |              |
| d. Responden Berdasarkan Kontak                      |              |
| e. Responden Berdasarkan Email                       |              |
| f. Responden Berdasarkan Usia                        |              |
| g. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan          |              |
| h. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan             |              |
| 4. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                        |              |
| 1. Katagori Penilaian Kepuasan Masyarakat            |              |
| 2. Data Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat      |              |
| 3. Hasil Penilaian Layanan                           |              |
| 4. Nilai Unsur Berdasarkan Urutan Tertinggi          |              |
| 5. Analisis Kinerja Aparatur                         |              |
| <b>BAB IV KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP.....</b>     | <b>35</b>    |
| 1. KESIMPULAN  |              |
| 2. SARAN   |              |
| 3. PENUTUP   |              |

# Sejarah Kecamatan Pontianak Barat

SURAT KEPUTUSAN GUBERNUR KALBAR  
Nomor 22/Pem.A/1961 tanggal 8 Agustus 1961,  
tentang Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dan  
Pontianak Kota dengan Batas Sungai Jawi

1  
Kecamatan  
Pontianak  
Barat



2  
PERDA KOTA PONTIANAK  
Nomor 5 Tahun 2002,  
tentang Kecamatan  
terbentuk menjadi Wilayah  
Pontianak Barat dan  
terpisah dari Kecamatan  
Pontianak Kota yang berdiri  
sendiri

5  
PERDA KOTA PONTIANAK  
Nomor 13 Tahun 2011,  
Kecamatan dipimpin oleh  
Camat, dalam  
pelaksanaan tugasnya  
memperoleh pelimpahan  
sebagian wewenang  
Walikota, dengan  
demikian Kecamatan  
bukan wilayah  
administrasi  
Pemerintahan, hanya  
sebagai penguasa wilayah  
melainkan hanya  
merupakan wilayah kerja.

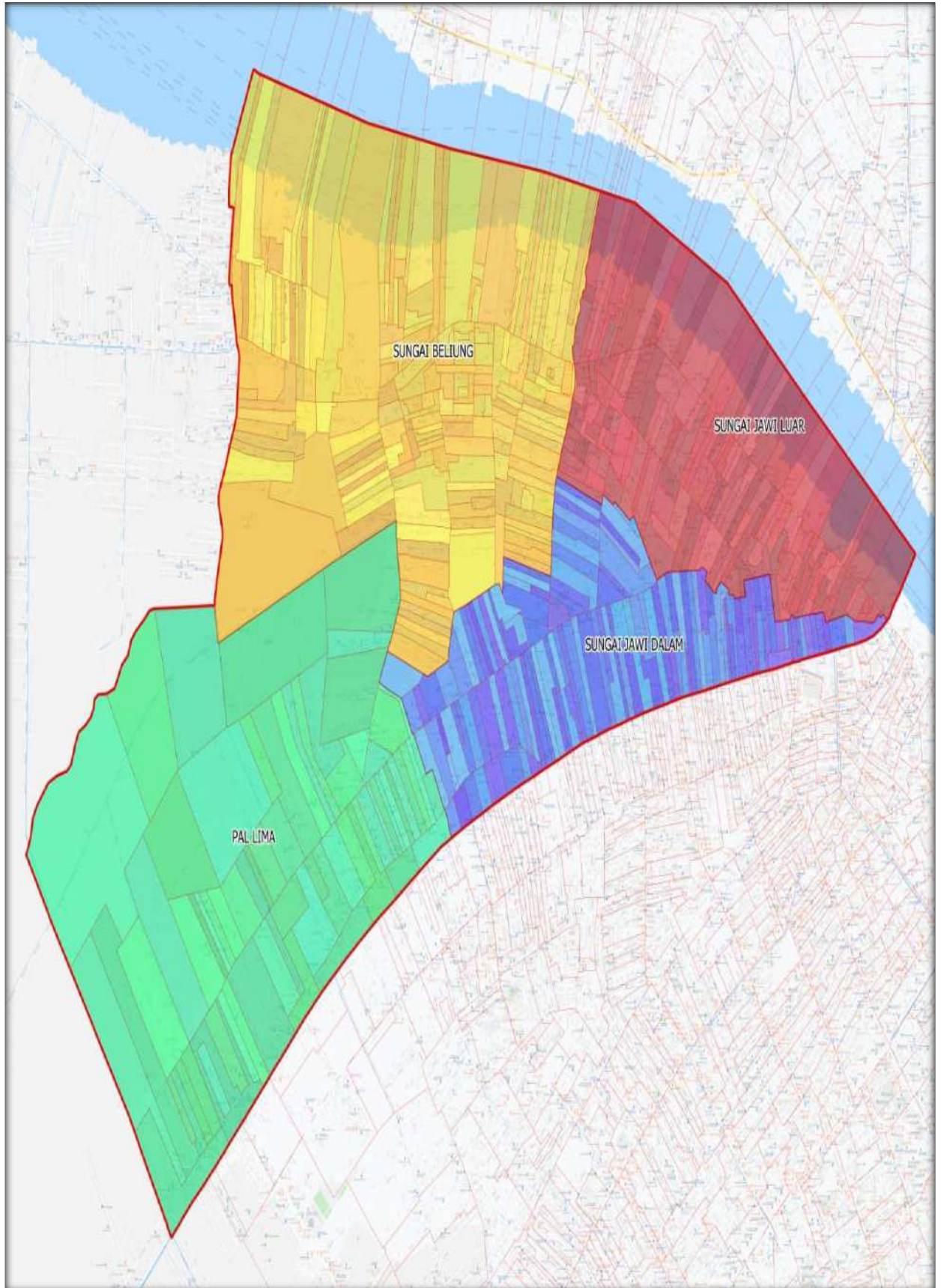


4  
PERDA KOTA PONTIANAK  
Nomor 11 Tahun 2008, tentang  
Pembentukan Organisasi  
Perangkat Daerah Kota Pontianak

3  
PERDA KOTA PONTIANAK  
Nomor 18 Tahun 2004, tentang  
Pembentukan Pemerintahan  
Kecamatan dalam Daerah Kota  
Pontianak



# Peta Kecamatan Pontianak Barat



# BAB I

## Pendahuluan ✓

### A. LATAR BELAKANG

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional, salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat ini menampilkan 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.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat, untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanannya, melalui perbaikan dari tahun-tahun atau semester yang lalu, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan lebih mengalami peningkatan.

*Excellent service* atau Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Sementara itu kondisi saat ini seringkali masih menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat publik masih minim kualitas. Pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada kondisi yang belum

sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal. Tujuan pendirian Negara Republik Indonesia, seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi tersebut memacu perubahan yang semakin cepat yang perlu disikapi secara bijak oleh Pemerintah melalui langkah-langkah pengambilan kebijakan, penciptaan program dan kegiatan yang berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional melalui perwujudan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Perubahan tersebut juga telah menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai ukuran utama kinerja pemerintah.

## B. Dasar Hukum

### *Survei Kepuasan Masyarakat*



# C

## Maksud dilaksanakannya Survey

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Pemerintah telah mengambil langkah dengan mewajibkan Pemerintah Daerah untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang ditetapkan oleh setiap Menteri terkait, dalam penyelenggaraan pelayanan dasar yang merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Selain itu, SPM juga diposisikan untuk menjawab isu-isu krusial dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, khususnya dalam penyediaan pelayanan dasar yang bermuara pada penciptaan kesejahteraan rakyat. Upaya ini sangat sesuai dengan apa yang secara normatif dijamin dalam konstitusi sekaligus untuk menjaga kelangsungan kehidupan berbangsa yang serasi, harmonis dan utuh dalam koridor Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada dasarnya adalah merupakan bagian dari pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk Pelayanan Publik. Sesuai dengan urusan pemerintahan daerah yang terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan maka Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib dalam hal penyelenggaraan pelayanan dasar. Sementara diluar pelayanan dasar terdapat pelayanan lainnya yang merupakan bagian dari urusan pilihan yang dituangkan dalam bentuk standar pelayanan. Kedua standar pelayanan ini diharapkan dapat menjadi pondasi bagi Pemerintah Daerah dalam menyusun dan membangun Standar Pelayanan Prima (SPP).

Pelayanan adalah proses atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau kelompok maupun individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara kelompok, perorangan maupun organisasi. Menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003, publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Sejalan dengan tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, maka di dalam UU No. 32 tahun 2004 pasal 11 (ayat 4) disebutkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan, dan terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Pontianak Barat yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

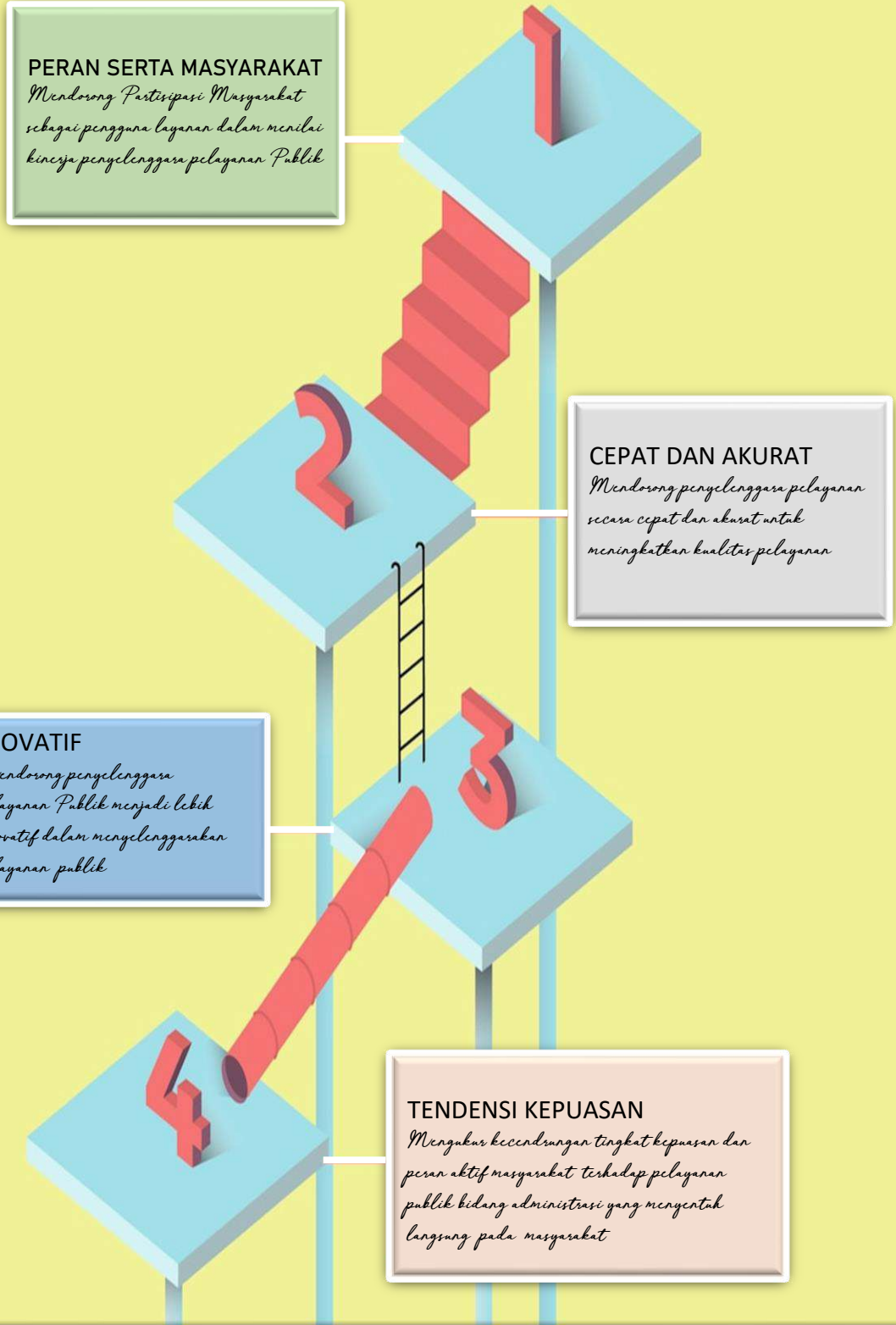


## D. Tujuan dilaksanakannya Survei





# Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat



# F. Prinsip Survei Penerimaan Masyarakat

## Partisipatif

Dalam melaksanakan SKM, harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey sebenarnya

## Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

## Netralitas

Dalam melaksanakan SKM tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

01

## Transparan

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses masyarakat

02

## Akuntabel

Apa yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten

03

04

## Keadilan

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

05

06

@d2



**R**uang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan Publik terdiri dari Metode Survei dan Pelaksanaan dan Teknik Survei, Metode Survei bagaimana kuesioner yang telah diisi oleh responden atau penerima layanan diolah dalam data yang terdiri dari tanggal responden melakukan pelayanan, kemudian Pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, usia, nama responden, nomor kontak responden sampai e-mail responden setelah itu mendata isian 9 pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Kemudian untuk Pelaksanaan dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup Langkah-langkah yaitu menyusun instrument survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel kemudian menentukan responden, melaksanakan survei setelah itu mengolah hasil survei sampai menyajikan dan diikuti dengan melaporkan hasil.

Survei yang dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Barat adalah melakukan survei menggunakan teknik survei yaitu dalam bentuk kuesioner atau tatap muka, kuesioner dengan cara mengisi sendiri oleh responden, sedangkan kuesioner melalui elektronik atau internet sampai sekarang belum dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Barat.

Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu : Dapat Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik, bisa Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan, Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public.

Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan dan Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, serta dapat menganalisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi diantaranya Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Proses atau Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 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. 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. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Sarana dan Prasarana 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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

# #. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

## Persyaratan

01

Adalah suatu Ketentuan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan teknis maupun administrasi

## Proses

02

Tata cara pelayanan yang telah dibakukan oleh pemberi, penerima pelayanan, dan termasuk pengaduan

## Waktu

03

Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari sejenis

## Biaya/Tarif

04

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan saat mengurus, memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan atas kesepakatan antara penyelenggara dengan penerima layanan

## Produk

05

Hasil Pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan

## Kompetensi

06

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan dan keahlian

## Perilaku

07

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap yang dilayani

## Pengaduan

08

Tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut

## Sarana dan Prasarana

09

Segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai media dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana sebagai penunjang terselenggaranya suatu prsose

# I. Manfaat Survei

## Diketahui Kelemahan

Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari tiap unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik

## Diketahui Kinerja

Bahwa Survei Kepuasan Masyarakat harus diketahui oleh publik, menyeluruh terhadap hasil Pelaksanaan Pelayanan Publik

## Sebagai Bahan Penetapan Kebijakan

Bahwa Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan

## Diketahui IKM

Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pontianak Barat

## Memacu Pesaingan Positif

Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan

## Bagi Masyarakat

Sedangkan bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit Pelayanan

@d2

J

# Pengetian Umum

1

## Survei Kepuasan Masyarakat

Adalah 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 kebutuhan

3

## Instansi Pemerintah

Adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD

5

## Pemberi Pelayanan Publik

Adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.

7

## Responden

Adalah Penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.

2

## Penyelenggara Pelayanan Publik

Adalah Setiap Instansi penyelenggara Negara, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik

4

## Pelayanan Publik

Adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, Dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

6

## Penerima Pelayanan

Adalah Setiap Instansi penyelenggara Negara, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik

# BAB II

## Pelaksanaan dan Metode Survei ✓

### Persiapan

berupa Penyusunan bahan berupa kuesioner yang terdiri dari 4 (empat) bagian, bagian 1 berisikan identitas responden, bagian ke 2 berisikan pendapat responden tentang pelayanan yang diisi oleh responden nomor 1 s/d 9 pertanyaan, bagian ke 3 berisikan data responden berupa nama, nomor whatsapp dan alamat e-mail responden. Bentuk jawaban di kuesioner pada bagian ini yang merupakan bentuk jawaban dari tiap pertanyaan dari unsur pelayanan, secara umum akan mencerminkan tingkat mutu pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat tersebut dari penilaian sangat baik sampai dengan penilaian tidak baik, dibawah ini dijelaskan persepsi nilai, nilai persepsi 1 dengan katagori tidak baik, nilai persepsi 2 dikategorikan kurang baik, serta nilai persepsi 3 dikategorikan baik sedangkan nilai persepsi 4 digambarkan sangat baik. Kriteria Responden adalah Pengguna layanan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan, kemudian metode pemilihan responden dilakukan secara random.

### Pengumpulan data

yaitu dibagi dalam data Primer dan lapangan, data primer adalah data yang didapat secara langsung dari responden melalui wawancara tatap muka. Sedangkan data lapangan didapat melalui survei kepada masyarakat yang merupakan responden pengguna layanan.

### Pengolahan data dan analisa data

yaitu Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rerata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan penimbangan dengan penjelasan bobot nilai rata-rata dibagi terimbang sama dengan jumlah bobot dibagi jumlah unsur sama yaitu 0,111, untuk memperoleh nilai IKM unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu :

$$IKM = \frac{JUMLAH\ BOBOT}{JUMLAH\ UNSUR\ YANG\ TERISI} \times NILAI\ PENIMBANG$$

## 1. Persiapan Survei

### Penyusunan Laporan

Hasil Survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting, karena disitu memuat data tentang perkembangan kinerja penyelenggara unit pelayanan Kecamatan Pontianak Barat

### Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan

Hasil Pengukuran terhadap 9 (sembilan) Unsur

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu
4. Tarif/Biaya
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

| Nilai Interval | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit |
|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 1,00 – 1,75    | 25,00-43,75    | D              | Tidak Baik   |
| 1,76 – 2,50    | 43,76-62,50    | C              | Kurang Baik  |
| 2,52 – 3,25    | 62,51-81,25    | B              | Baik         |
| 3,26 – 4,00    | 81,26-100      | A              | Sangat Baik  |

Berdasarkan hasil Perhitungan SKM jumlah nilai diperoleh dari jumlah nilai rata-rata, nilai survei komposit (gabungan) merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu =0,111



## 2. Metode Survei

### Metode Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kecamatan Pontianak Barat telah membuat dan kepada responden atau kepada masyarakat yang berurusan di Kecamatan Pontianak Barat atau yang mendapatkan layanan dari Penyelenggaran Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

### Periode Survei

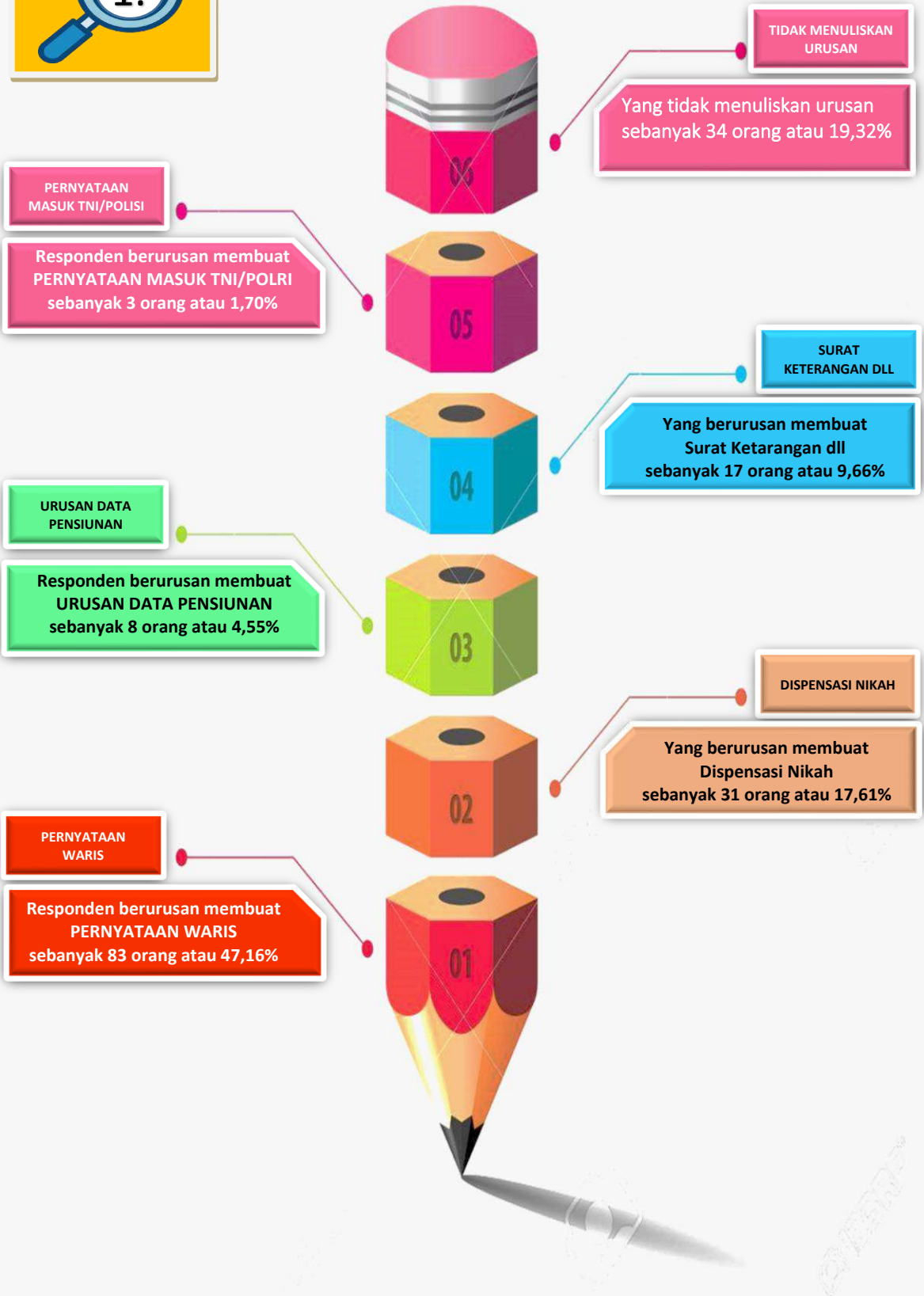
Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Barat dilakukan secara tetap dengan dalam jangka waktu Survei setiap, 6 bulanan (semester), 2 kali dalam 1 tahun.

Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public, dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan.

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

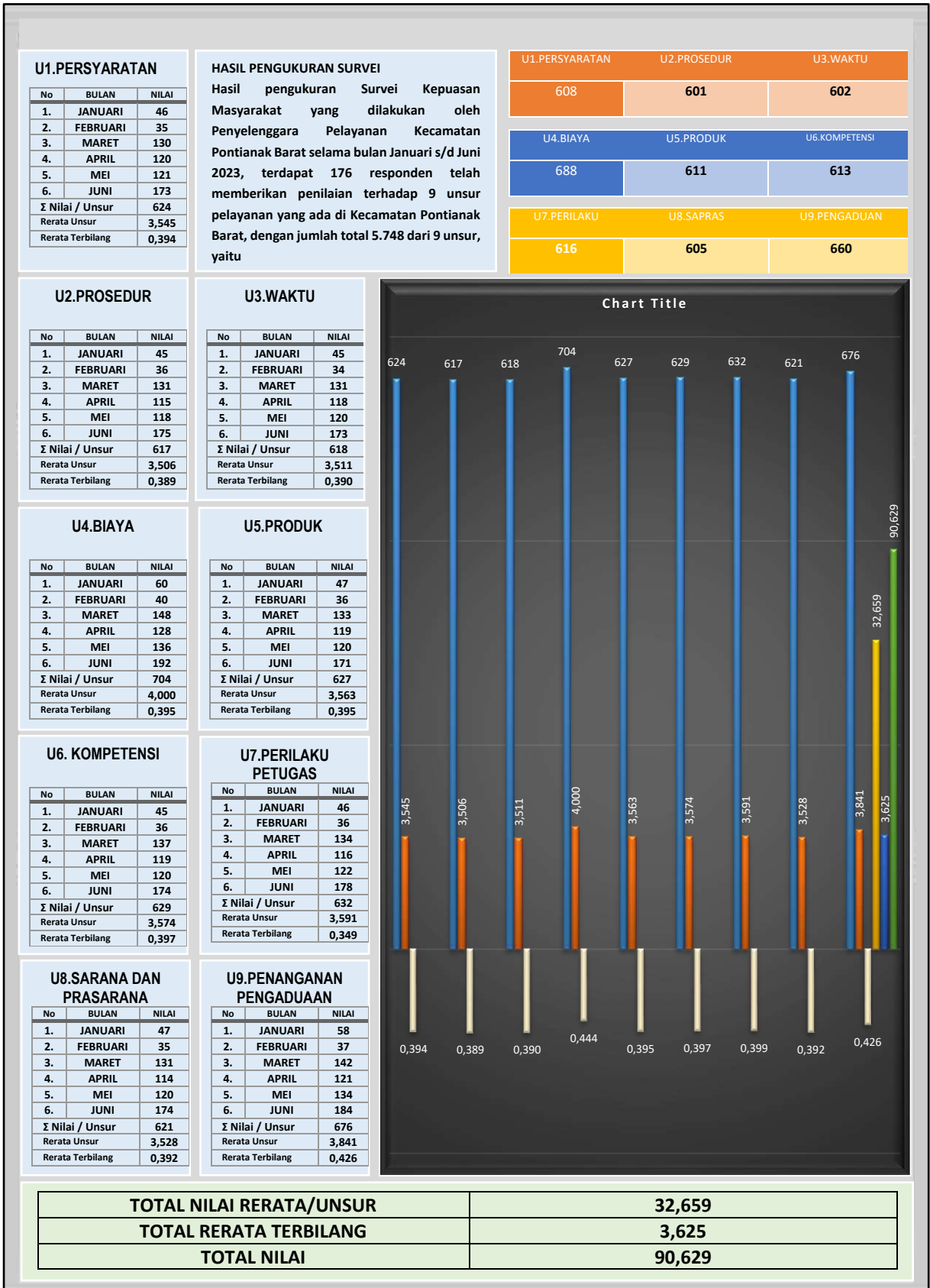
Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis 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.

# Hasil Pengukuran Survei



# BAB III

## Hasil Survei dan Pembahasan ✓



# Hasil Pengukuran Pelayanan bulan Januari 2023

## Hasil Pelayanan tiap bulan

Selain di tampilkan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat secara menyeluruh selama 6 (enam) bulan dari bulan Januari s/d Juni 2023, dibawah ini juga di tampilkan aktivitas pengukuran pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat kepada masyarakat untuk setiap bulan, sebagaimana tabel dan grafik per-bulan dibawah ini, jika dibandingkan responden dibulan Januari sebanyak 15 responden, di bukan pebruari ini hanya terdapat 10 responden yang berurusan di Kecamatan Pontianak Barat, sebagaimana table dibawah ini :

| No.    | NILAI UNSUR |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|        | U.1         | U.2 | U.3 | U.4 | U.5 | U.6 | U.7 | U.8 | U.9 |
| 1      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 2      | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 3      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 4      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 5      | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 6      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 7      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 8      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 9      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 10     | 4           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 11     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 12     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 13     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 14     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| Jumlah | 46          | 45  | 45  | 60  | 47  | 45  | 46  | 47  | 58  |

## Pendapat Responden

Untuk bulan JANUARI 2023

Terdapat responden yang mengisi Questioner dibulan Januari 2023 sebanyak 15 Responden yang bersedia mengisi questioner, dari 15 responden tersebut rata-rata memberikan nilai 3 dan 4 dengan sebutan baik dan sangat baik

## Penilaian Terhadap Unsur 1, 2, dan 3

Questioner yang diperoleh dari 15 responden memberikan nilai yang bervariasi untuk unsur persyaratan, dimana 14 orang memberikan nilai 3 yang berarti baik dan 1 orang yang memberi nilai 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur prosedur sebanyak 15 responden memberikan nilai 3 secara keseluruhan. Sama seperti unsur prosedur, unsur waktu juga mendapat nilai 3 dari 15 responden yang berarti baik.

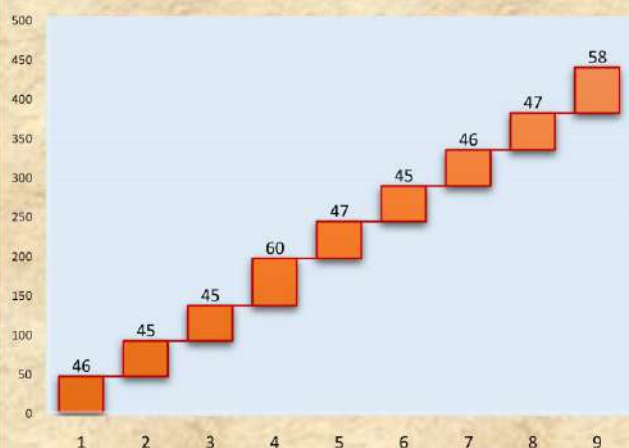
## Penilaian Terhadap Unsur 4,5, dan 6

Questioner yang diperoleh dari 15 responden tentang pelayanan masyarakat rata-rata merasa puas terhadap unsur tarif/biaya di mana unsur ini mendapatkan keseluruhannya dengan nilai yang 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur Produk Spesifikasi dari 15 responden yang memberikan nilai 3 lebih mendominasi yang berarti baik/sesuai produk yang di hasilkan untuk masyarakat. Berdasarkan nilai pada survey, overall masyarakat memberikan nilai 3 terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan agar penilaian masyarakat dapat naik ke nilai 4 yaitu "Sangat Kompeten".

## Penilaian Terhadap Unsur 7,8 dan 9

Berdasarkan nilai pada survey kepuasan masyarakat, kebanyakan masyarakat masih memberikan nilai 3 terhadap perilaku pelaksana. Namun terdapat 1 orang respinden yang memberikan nilai 4 terhadap perilaku pelaksana yang ramah dan sopan. Dari unsur kualitas sarana dan prasarana rata-rata masyarakat memberikan nilai 3 yang bearti "Baik". Dan pada unsur pelayanan yakni penanganan pengaduan sarana dgan masukkan. Masyarakat yang datang lebih dominan memberikan nilai 4 yakni berarti "Dikelola dengan baik" dan hanya 2 dari 15 responden yang memberi nilai 3 yang berarti "Berfungsi kurang maksimal".

## Januari 2023



# Hasil Pengukuran Pelayanan bulan Februari 2023

## Hasil Pengukuran Pelayanan Setiap bulan

Selain di tampilkan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat secara menyeluruh selama 6 (enam) bulan dari bulan Januari s/d Juni 2023, dibawah ini juga di tampilkan aktivitas pengukuran pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat kepada masyarakat untuk setiap bulan, sebagaimana tabel dan grafik per-bulan dibawah ini

| No.    | NILAI UNSUR |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|        | U.1         | U.2 | U.3 | U.4 | U.5 | U.6 | U.7 | U.8 | U.9 |
| 1      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2      | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 5      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6      | 3           | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 7      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   |
| 8      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 9      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 10     | 3           | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| Jumlah | 35          | 36  | 34  | 40  | 36  | 36  | 36  | 35  | 37  |



## Pendapat Responden

Untuk bulan FEBRUARI 2023

Terdapat responden yang mengisi Questioner dibulan Januari 2023 sebanyak 10 Responden yang bersedia mengisi questioner, dari 10 responden tersebut rata-rata memberikan nilai 3 dan 4 dengan sebutan baik dan sangat baik, namun masih terdapat memberikan nilai 1 pada unsur 9 penanganan pengaduan saran dan masukan dan ini menjadi perhatian unit penyelenggara pelayanan di Kecamatan.

### Penilaian Terhadap Unsur 1, 2, dan 3

Questioner yang diperoleh dari 10 responden memberikan nilai yang bervariasi untuk unsur persyaratan, dimana 5 orang memberikan nilai 3 yang berarti baik dan 5 orang yang memberi nilai 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur prosedur sebanyak 10 responden memberikan nilai 3 secara keseluruhan. Sama seperti unsur prosedur, unsur waktu juga mendapat nilai 3 dari 10 responden yang berarti baik.

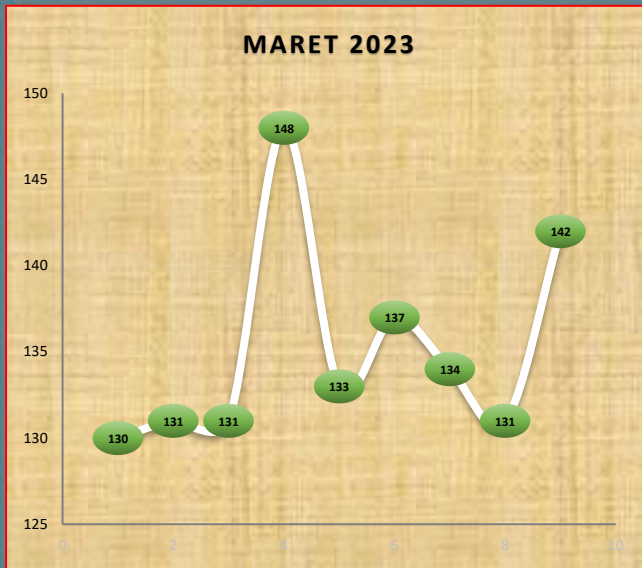
### Penilaian Terhadap Unsur 4,5, dan 6

Questioner yang diperoleh dari 10 responden tentang pelayanan masyarakat rata-rata merasa puas terhadap unsur tarif/biaya di mana unsur ini mendapatkan keseluruhannya dengan nilai yang 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur Produk Spesifikasi dari 10 responden yang memberikan nilai 3 dan 4 lebih mendominasi yang berarti baik/sesuai produk yang di hasilkan untuk masyarakat. Berdasarkan nilai pada survey, overall masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan agar penilaian masyarakat dapat naik ke nilai 4 yaitu "Sangat Kompeten".

### Penilaian Terhadap Unsur 7,8 dan 9

Berdasarkan nilai pada survey kepuasan masyarakat, kebanyakan masyarakat masih memberikan nilai 3 terhadap perilaku pelaksana. Namun terdapat 1 orang responden yang memberikan nilai 4 terhadap perilaku pelaksana yang ramah dan sopan. Dari unsur kualitas sarana dan prasarana rata-rata masyarakat memberikan nilai 3 yang berarti "Baik". Dan pada unsur pelayanan yakni penanganan pengaduan sarana dan masukan. Masyarakat yang datang lebih dominan memberikan nilai 4 yakni berarti "Dikelola dengan baik" dan hanya 1 dari 10 responden yang memberi nilai 1 yang berarti tidak baik.

# Hasil Pengukuran Pelayanan bulan Maret 2023



## Pendapat Responden

Untuk bulan MARET 2023

Sebanyak 37 responden yang mengisi Questioner dibulan Maret 2023 dari jumlah tersebut responden tersebut rata-rata memberikan nilai 3 dan 4 dengan sebutan baik dan sangat baik, namun masih ada yang memberikan nilai 1 pada unsur 2 Prosedur Pelayanan dan 1 responden sama memberikan nilai 1 pada urusan penanganan pengaduan saran dan masukan dan ini menjadi perhatian unit penyelenggara pelayanan di Kecamatan.

## Penilaian Terhadap Unsur 1, 2, dan 3

Dari 37 Responden terdapat 1 responden yang memberikan penilaian 1 pada unsur 2 yang berarti tidak baik yaitu Prosedur, Questioner yang diperoleh dari 37 responden tersebut untuk unsur 1 dan 3, dominan responden memberikan nilai yang bervariasi untuk unsur persyaratan, 3 dan nilai 4 yang berarti Baik dan sangat baik. Untuk unsur Prosedur tersebut perlu menjadi pemikiran untuk dapat diperbaiki.

## Penilaian Terhadap Unsur 4,5, dan 6

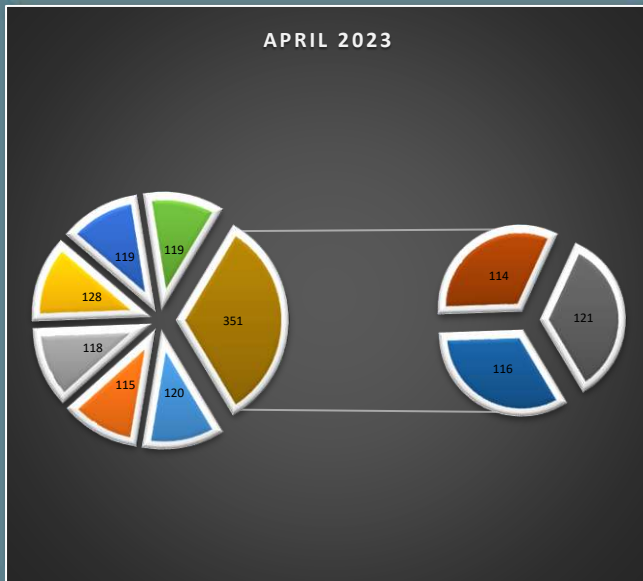
Dari 37 responden yang bersedia mengisi Questioner pelayanan masyarakat rata-rata merasa puas terhadap unsur tarif/biaya di mana unsur ini mendapatkan keseluruhannya dengan nilai yang 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur Produk Spesifikasi dari 37 responden yang memberikan nilai 3 dan 4 lebih mendominasi yang berarti baik/sesuai produk yang di hasilkan untuk masyarakat. Berdasarkan nilai pada survey, overall masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan agar penilaian masyarakat dapat naik ke nilai 4 yaitu "Sangat Kompeten".

## Penilaian Terhadap Unsur 7,8 dan 9

Pada Unsur 9 masih terdapat 1 responden memberikan penilaian 1 yang berarti tidak baik. Sedangkan 36 Responden memberikan nilai pada survey kepuasan masyarakat, kebanyakan masyarakat masih memberikan nilai 3 dan 4 terhadap perilaku pelaksana. Kedeapan sangat diperlukan Peningkatan sangat dibutuhkan terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat

| No.           | NILAI UNSUR |            |            |            |            |            |            |            |            |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|               | U.1         | U.2        | U.3        | U.4        | U.5        | U.6        | U.7        | U.8        | U.9        |
| 1             | 3           | 4          | 3          | 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          | 3          | 4          |
| 6             | 3           | 3          | 3          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 7             | 4           | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 8             | 4           | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 9             | 3           | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 10            | 3           | 1          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          |
| 11            | 3           | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 12            | 3           | 3          | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          |
| 13            | 3           | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 4          |
| 14            | 3           | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 15            | 3           | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 1          |
| 16            | 4           | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          |
| 17            | 4           | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 18            | 4           | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          |
| 19            | 3           | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 20            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 21            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 22            | 4           | 3          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 23            | 3           | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 24            | 4           | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 24            | 3           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 26            | 3           | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 27            | 3           | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |
| 28            | 3           | 3          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          |
| 29            | 4           | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          |
| 30            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 31            | 3           | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 32            | 3           | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          |
| 33            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 34            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 35            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 36            | 3           | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 37            | 4           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| <b>Jumlah</b> | <b>130</b>  | <b>131</b> | <b>131</b> | <b>148</b> | <b>133</b> | <b>137</b> | <b>134</b> | <b>131</b> | <b>142</b> |

# Hasil Pengukuran Pelayanan bulan April 2023



## Pendapat Responden

Untuk bulan APRIL 2023

Sebanyak 32 responden yang mengisi Questioner dibulan April 2023 dari jumlah tersebut 30 responden rata-rata memberikan nilai 3 dan 4 dengan sebutan baik dan sangat baik, sedangkan 2 orang responden masih memberikan nilai 1 pada unsur 9 Penanganan Pengaduan, Seperti bulan Februari dan Maret 2023 diatas yang juga memberikan nilai yang sama yaitu nilai 1, tidak baik

## Penilaian Terhadap Unsur 1, 2, dan 3

Dari 32 Responden terdapat yang memberikan, Questioner yang diperoleh dari 32 responden tersebut untuk unsur 1,2 dan 3, dominan responden memberikan nilai yang bervariasi untuk unsur persyaratan, 3 dan nilai 4 yang berarti Baik dan sangat baik.

| No.    | NILAI UNSUR |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|        | U.1         | U.2 | U.3 | U.4 | U.5 | U.6 | U.7 | U.8 | U.9 |
| 1      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3      | 4           | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 4      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 5      | 3           | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 6      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 7      | 4           | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 8      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 9      | 4           | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 10     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 11     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 12     | 4           | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 13     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 14     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 15     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 16     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 17     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 18     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 19     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 20     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   |
| 21     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   |
| 22     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 23     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 24     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 24     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 26     | 4           | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 27     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 28     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 29     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 30     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 31     | 4           | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 32     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Jumlah | 120         | 115 | 118 | 128 | 119 | 119 | 116 | 114 | 121 |

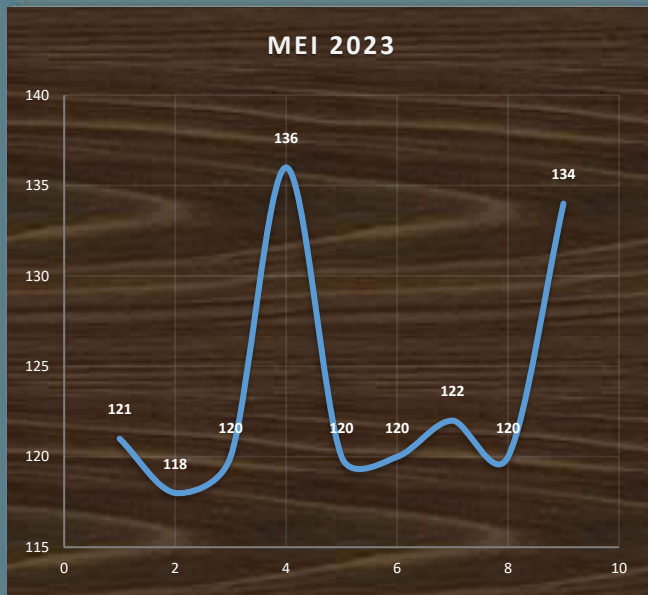
## Penilaian Terhadap Unsur 4,5, dan 6

Dari 32 responden yang bersedia mengisi Questioner pelayanan masyarakat rata-rata merasa puas terhadap unsur tarif/biaya di mana unsur ini mendapatkan keseluruhannya dengan nilai yang 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur Produk Spesifikasi dari 32 responden yang memberikan nilai 3 dan 4 lebih mendominasi yang berarti baik/sesuai produk yang di hasilkan untuk masyarakat. Berdasarkan nilai pada survey, overall masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan agar penilaian masyarakat dapat naik ke nilai 4 yaitu "Sangat Kompeten".

## Penilaian Terhadap Unsur 7,8 dan 9

Pada Unsur 9 masih terdapat 2 responden memberikan penilaian 1 yang berarti tidak baik. Sedangkan 30 Responden memberikan nilai pada survey kepuasan masyarakat, kebanyakan masyarakat masih memberikan nilai 3 dan 4 terhadap perilaku pelaksana. Kedepan sangat diperlukan Peningkatan sangat dibutuhkan terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat

# Hasil Pengukuran Pelayanan bulan Mei 2023



| No.    | NILAI UNSUR |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|        | U.1         | U.2 | U.3 | U.4 | U.5 | U.6 | U.7 | U.8 | U.9 |
| 1      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 2      | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 3      | 3           | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 4      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 5      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 7      | 4           | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 8      | 4           | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 9      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 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   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 13     | 4           | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 14     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 15     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 16     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 17     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 18     | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 19     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 20     | 4           | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 21     | 4           | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 22     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 23     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 24     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 24     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 26     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 27     | 4           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 28     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 29     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30     | 3           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 31     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 32     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 33     | 3           | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 34     | 4           | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Jumlah | 121         | 118 | 120 | 136 | 120 | 120 | 122 | 120 | 134 |

## Pendapat Responden

Untuk bulan MEI 2023

Sebanyak 34 responden yang mengisi Questioner dibulan Mei 2023 dari jumlah tersebut 34 responden rata-rata memberikan nilai 3 dan 4 dengan sebutan baik dan sangat baik.

## Penilaian Terhadap Unsur 1, 2, dan 3

Dari 34 Responden terdapat yang memberikan Questioner yang diperoleh dari 34 responden tersebut untuk unsur 1,2 dan 3, dominan responden memberikan nilai yang bervariasi untuk unsur persyaratan, 3 dan nilai 4 yang berarti Baik dan sangat baik.

## Penilaian Terhadap Unsur 4,5, dan 6

Dari 34 responden yang bersedia mengisi Questioner pelayanan masyarakat rata-rata merasa puas terhadap unsur tarif/biaya di mana unsur ini mendapatkan keseluruhan dengan nilai yang 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur Produk Spesifikasi dari 34 responden yang memberikan nilai 3 dan 4 lebih mendominasi yang berarti baik/sesuai produk yang di hasilkan untuk masyarakat. Berdasarkan nilai pada survey, overall masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan agar penilaian masyarakat dapat naik ke nilai 4 yaitu "Sangat Kompeten".

## Penilaian Terhadap Unsur 7,8 dan 9

Dari 34 Responden rata-rata responden membubuhkan penilaian 3 dan 4, 34 Responden memberikan nilai pada survey kepuasan masyarakat, kebanyakan masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap perilaku pelaksana. Kedepan sangat diperlukan Peningkatan sangat dibutuhkan terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat



# Hasil Pengukuran Pelayanan bulan Juni 2023

| No.    | NILAI UNSUR |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|        | U.1         | U.2 | U.3 | U.4 | U.5 | U.6 | U.7 | U.8 | U.9 |
| 1      | 4           | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2      | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3      | 3           | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 4      | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 5      | 4           | 4   | 4   | 4   | 3   | 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      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 9      | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 10     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 11     | 4           | 4   | 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     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 16     | 3           | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 17     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 18     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 19     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 20     | 4           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   |
| 21     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 22     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 23     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 24     | 3           | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 24     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 26     | 4           | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 27     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 28     | 3           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 29     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30     | 3           | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 31     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 32     | 4           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 33     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 34     | 3           | 4   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| 35     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 36     | 4           | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 37     | 4           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 38     | 3           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 39     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 40     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 41     | 3           | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 42     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 43     | 3           | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 44     | 3           | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 45     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 46     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 47     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 48     | 4           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Jumlah | 173         | 175 | 173 | 192 | 171 | 174 | 178 | 174 | 184 |

## Pendapat Responden

Untuk bulan JUNI 2023

Sebanyak 48 responden yang mengisi Questioner dibulan Mei 2023 dari jumlah tersebut 48 responden rata-rata memberikan nilai 3 dan 4 dengan sebutan baik dan sangat baik.

### Penilaian Terhadap Unsur 1, 2, dan 3

Dari 48 Responden terdapat yang memberikan, Questioner yang diperoleh dari 34 responden tersebut untuk unsur 1,2 dan 3, dominan responden memberikan nilai yang bervariasi untuk unsur persyaratan, 3 dan nilai 4 yang berarti Baik dan sangat baik.

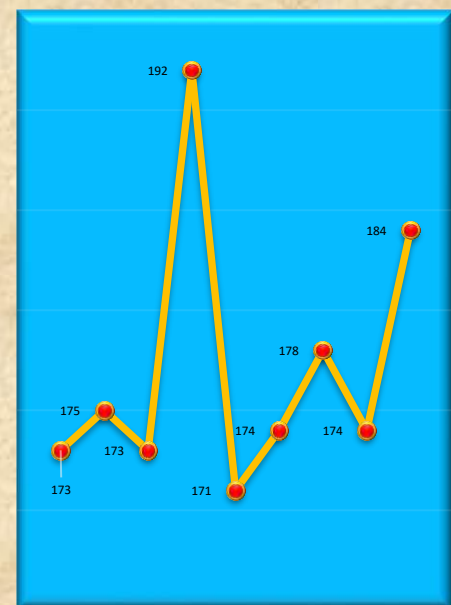
### Penilaian Terhadap Unsur 4,5, dan 6

Dari 48 responden yang bersedia mengisi Questioner pelayanan masyarakat rata-rata merasa puas terhadap unsur tarif/biaya di mana unsur ini mendapatkan keseluruhannya dengan nilai yang 4 yang berarti sangat baik. Dari unsur Produk Spesifikasi dari 34 responden yang memberikan nilai 3 dan 4 lebih mendominasi yang berarti baik/ sesuai produk yang dihasilkan untuk masyarakat. Berdasarkan nilai pada survey, overall masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan agar penilaian masyarakat dapat naik ke nilai 4 yaitu "Sangat Kompeten".

### Penilaian Terhadap Unsur 7,8 dan 9

Dari 48 Responden rata-rata responden membubuhkan penilaian 3 dan 4, 34 Responden memberikan nilai pada survey kepuasan masyarakat, kebanyakan masyarakat memberikan nilai 3 dan 4 terhadap perilaku pelaksana. Kedepan sangat diperlukan Peningkatan sangat dibutuhkan terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat

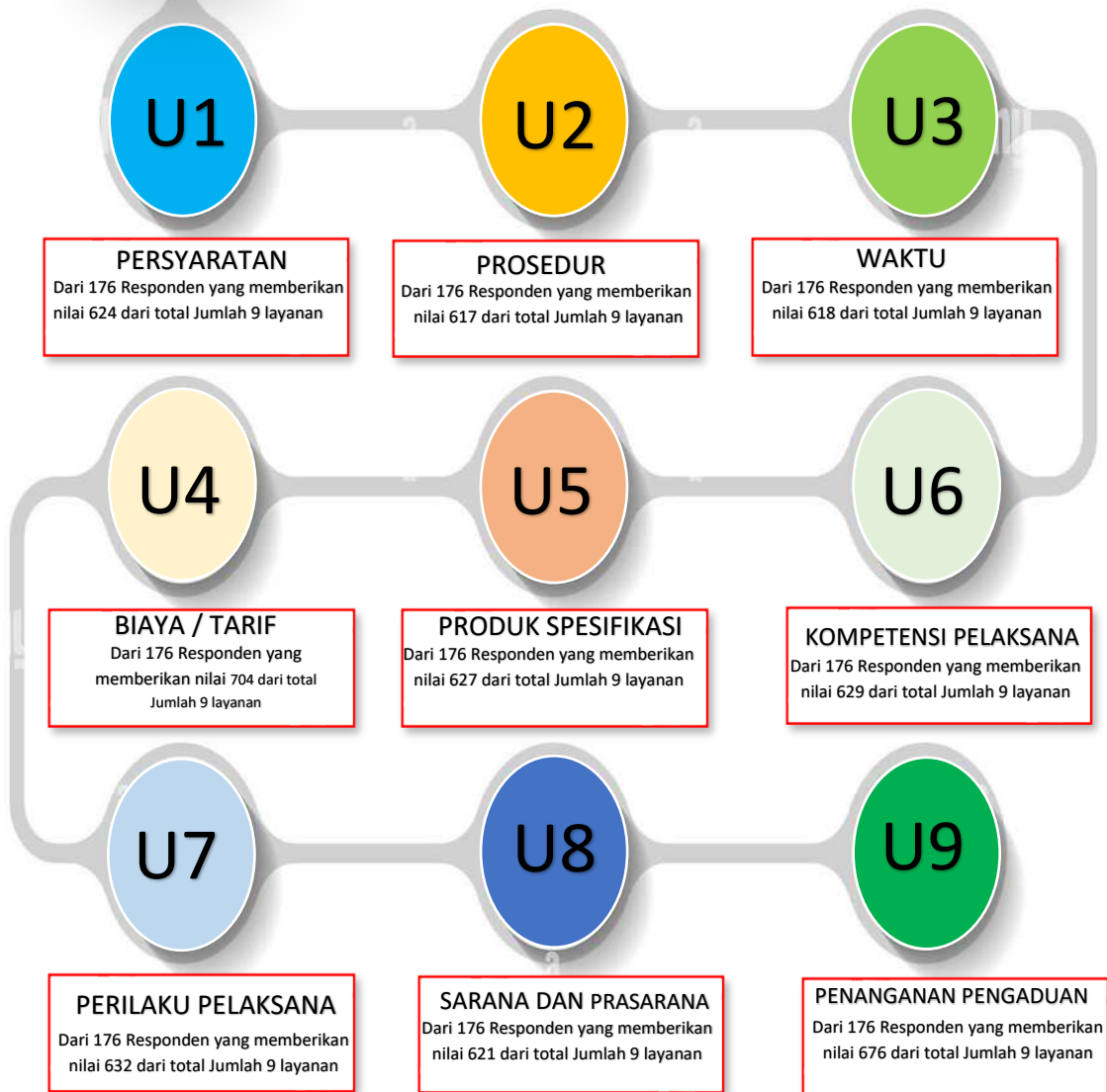
JUNI 2023



### 3. PROFIL RESPONDEN



#### A. Responden Berdasarkan 9 Unsur layanan





## B. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



### RESPONDEN WANITA

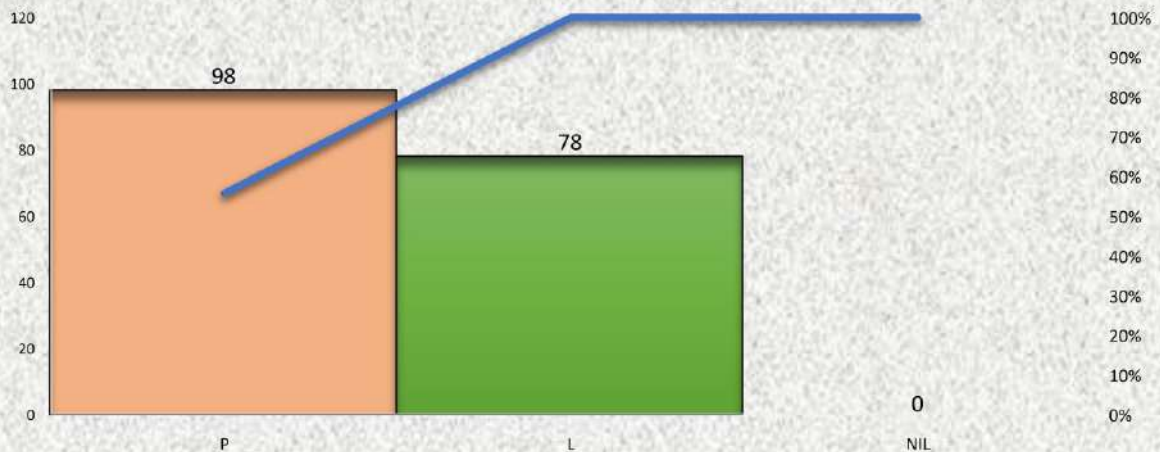
Hasil Pengukuran Pelaksanaan Pelayanan Semester I Tahun 2023 pada Kecamatan Pontianak Barat didapat 176 responden yang telah mengisi lembaran kuesioner yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kecamatan Pontianak Barat sebanyak 98 Responden Wanita, sama dengan 56% dari Jumlah total Responden

### RESPONDEN PRIA

Hasil Pengukuran Pelaksanaan Pelayanan Semester I Tahun 2023 pada Kecamatan Pontianak Barat didapat 176 responden yang telah mengisi lembaran kuesioner yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kecamatan Pontianak Barat sebanyak 78 Responden sama dengan 44% dari Jumlah total Responden



### Jenis Kelamin Responden



# C. Responden Berdasarkan Nama

## 37 RESPONDEN MARET 2023

|                   |                  |                  |
|-------------------|------------------|------------------|
| FITRADEWI B SE    | IMANISIAH        | ALKAF SETYADI    |
| SANTI WILLANDARI  | RIYAHGUTRIAN S   | RIMA             |
| AMBARARIFIN       | HAIRAN, SM, ME   | VENY SUJKA       |
| AMINAH FEBRIANY S | R/AN             | EDMIN            |
| DEN MONIKA        | M/UYOND          | SRI MARIAN       |
| WIDYA ELFKASARI   | NOV SLEANTI      | FAKRI            |
| DANDIKRISDIANTO   | REN MELJINA N    | SYAHL K          |
| CANDRA AHMAD      | KHALHARISQIMALDI | VENY             |
| ARIZAL            | AYU              | YOSEFA           |
| MUHAD             | TITIN            | RIN              |
| TRI ASUTI         | ULMADW SARTIKA   | SRI WAHUN        |
| ZUKIFLI           | ANDI IRMA, AUW   | TRI ELDI ARIAWAN |
|                   | NORA SHOM        |                  |

## 32 RESPONDEN APRIL 2023

|                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| YOSEFA          | ELJIANG             |
| WTAMELUNAN      | HANN/R              |
| NURUL FACHILAH  | UTINKARTIN          |
| PRILDA RASGITA  | DEWI PARAMITA       |
| NURRAYANA       | ANUGERAH IRAMADHAN  |
| HAJIAH          | ELDI ARI GUNAWAN ST |
| RAMADHAN AGLESD | RIFLI DW ANANDA     |
| AGLE PFIYANTO   | TRY MERITY          |
| VERA            | HERNAWATI           |
| AHMADHLEN       | MIFACKRY WINURAT    |
| IDA ZURADA      | NURUL WAHUN         |
| YUNARTI         | SUHARTI             |
| RITA            | HASANAH             |
| MURLIANTO       | RINA SATRIANA       |
| MADAH           | NOND MLYOND         |
| YULIANA         | INDRA KUSUMA        |

## FEBRUARI 2023 10 RESPONDEN

|                   |
|-------------------|
| DEN MONIKA        |
| NURAIN            |
| SUMARDJO          |
| RAEYAH            |
| HALIFAH           |
| DAMERIA NURCAHAYA |
| MYENTHAHR         |
| KHOLIS            |
| DESSY DAMAYANTI   |
| Drs HENDRI NURDEN |



## JANUARI 2023 15 RESPONDEN

|                  |
|------------------|
| SUHERMAN         |
| ARY DELANURMANDA |
| FITRAN           |
| MTA SARI         |
| ZAKY AKBAR       |
| MUSTAFA          |
| NOM              |
| ANDI MCHLIS      |
| TITIN            |
| JULIANAH         |
| LINDA            |
| DAH              |
| YULIANTO         |
| DESMANA          |
| DESI ALPIAN      |

## 34 RESPONDEN MEI 2023

|                  |                |
|------------------|----------------|
| JON ARDI         | AZIS           |
| UMM HAN          | MASTUKI RIYADI |
| CANDRA AHMAD     | TIARA ASN ANTI |
| DINA OKTAMAN     | DEWI ARTIKA    |
| ROSLINDA         | ANISSA DW F    |
| IDAROYAN         | SRI LESTARI    |
| BASTIANAFRIADI   | RON A          |
| SITI DAMAYANTI W | Drs HM SALEH   |
| HERWANISIAH      | DINA PUSPOTA   |
| NELLI MARLINA    | SURYAN         |
| M SATRIOP        | ROY MASRI      |
| SARI APRIAN      | Xx             |
| AGUSTIA SANDRAP  | KUSMATI        |
| SISKA YULIANTI   | EDY GUNAWAN    |
| DAYU HERDIAN SP  | RISA KARTIKA   |
| YUNIATY          | DEWI SURYAN    |
| VALERIA AGNESY   | DEWI SUJAWATI  |

## 48 RESPONDEN JUNI 2023

|                 |                |                  |                |
|-----------------|----------------|------------------|----------------|
| SRI RAHYU       | MARYOND        | SYARIFAH RAELIAH | KANGIAH        |
| ISN AHRIN       | YAN            | HAUMATUSADYAH    | SUCI R         |
| TBELDI SETIAWAN | VICO MALOM     | USMAN MALLANA    | DIANANDA SARI  |
| YULNROSIDA      | ASWAN AEDULLAH | AKHDIAT          | SULAIMAN       |
| NURMALA         | YUSNAN         | ELJIANG          | FITRI IKAYANTI |
| AMNLDIN         | FUTRI PRATIWI  | SANDYA DW PUTRA  | PRATIWI KUSUMA |
| YULNROSIDA      | SYAIFUL BALIM  | JUNATI           | INDAH LESTARY  |
| AGHIMASARI      | SYAMSUN        | FERRY            | FIGATAMA L     |
| AGUSTINAM       | MALI           | DEWI JULIANTI    | ANDRY          |
| SLEANTI         | RENITA         | ANDI IRAWAN      | NITASIA PUTRI  |
| BAMBANG S       | JANMILAH       | MASTUKI RIYADI   | ASOIQ          |
| JAFFRI          | CAHYANILLA     | CIWAN            | SATRIA         |

# D. Responden Berdasarkan Nomor Kontak

## Januari 2023

|    |                    |              |
|----|--------------------|--------------|
| 1  | SUHERMAN           | 082158614175 |
| 2  | ARY DELLA NURMANDA | 081352251818 |
| 3  | FITRIANI           | 082252570980 |
| 4  | MITA SARI          | 081350131676 |
| 5  | ZAKY AKBAR         | 089689595789 |
| 6  | MUSTAFA            | 085245518307 |
| 7  | NOVI.              | 089693706000 |
| 8  | ANDI MUCHLIS       | 089689595789 |
| 9  | TITIN              | 085652366132 |
| 10 | JULIANAH           | 081521736667 |
| 11 | LUNDA              | 081255440281 |
| 12 | DAH                | 081349763883 |
| 13 | YULIANTO           | 081335204816 |
| 14 | DESMIANA           | 081345049733 |
| 15 | DESI ALPIANI       | 085750265534 |

## Februari 2023

|    |                    |               |
|----|--------------------|---------------|
| 1  | DENI MONIKA        | 0895701685062 |
| 2  | NURAINI            | 082253809995  |
| 3  | SUMARDJO           | 081649332918  |
| 4  | RABIYAH            | 089521909227  |
| 5  | HALIFAH            | 085245967577  |
| 6  | DAMERIA NURCAHAYA  | 085849675568  |
| 7  | M.YEN THAHIR       | 081256470890  |
| 8  | KHOLIS             | 0895618164533 |
| 9  | DESSY DAMAYANTI    | 0896936181669 |
| 10 | Drs.HENDRI NURDENI | 0811575997    |

## April 2023

|    |                      |               |
|----|----------------------|---------------|
| 1  | YOSEFA               | 081522613132  |
| 2  | W.TAMBUNAN           | 081345236032  |
| 3  | NURUL FADHILAH       | 085251153835  |
| 4  | PRILDA RASGITA       | 089608138838  |
| 5  | NURHAYANA            | 082158900758  |
| 6  | HAIJAH               | 089520364211  |
| 7  | RAMADHAN AGUS D      | 089693411373  |
| 8  | AGUS PRIYANTO        | 085750079633  |
| 9  | VERA                 | 089691143345  |
| 10 | AHMAD HUSNI          | 08152249294   |
| 11 | IDA ZURAIDA          | -             |
| 12 | YUNIARTI             | 085787333135  |
| 13 | RITA                 | 085763121614  |
| 14 | MURLIANTO            | 085252516449  |
| 15 | MADIAH               | -             |
| 16 | YULIANA              | 085332804275  |
| 17 | BUJANG               | 085753512229  |
| 18 | HANNY.R              | 082243677688  |
| 19 | UTIN KARTINI         | 081528683131  |
| 20 | DEWI PARAMITA        | 085389875461  |
| 21 | ANUGERAH RAMADHAN    | 085651037781  |
| 22 | BUDI ARI GUNAWAN, ST | 082350461239  |
| 23 | RAFLU DWI ANANDA     | 089612289331  |
| 24 | TRY MERTY            | 089691435779  |
| 25 | HERNAWATI            | 0895329959815 |
| 26 | M.FACKHRY WINURA T   | 08125653423   |
| 27 | NURUL WAHYUNI        | 082251107367  |
| 28 | SUHARTI              | 085711442155  |
| 29 | HASANAH              | 0895700995394 |
| 30 | RINA SATRIANA        | 081352698867  |
| 31 | NONO MULYONO         | 085845985063  |
| 32 | INDRA KUSUMA         | 085752800583  |

## Maret 2023

|    |                     |               |
|----|---------------------|---------------|
| 1  | FITRIA DEWI B, SE   | 088245874158  |
| 2  | SANTI WULANDARI     | 081264181380  |
| 3  | AMAR ARIFIN         | 089519994652  |
| 4  | AMINAH FEBRIANTY S  | 081545461232  |
| 5  | DENI MONIKA         | 081345647888  |
| 6  | WIDYA ELFIKASARI    | 089616300168  |
| 7  | DANDIK CRISDIANTO   | 089636168645  |
| 8  | CANDRA AHMAD        | 085654247265  |
| 9  | ARIZAL              | 0895610022265 |
| 10 | MUHADI              | 081352086030  |
| 11 | TRI ASTUTI          | 082148149924  |
| 12 | ZUKIFLI             | 082154440557  |
| 13 | IWANSYAH            | 087718041775  |
| 14 | FIDIYAH CUTRIANI S  | 089693949662  |
| 15 | HAIRANI, S.Mn, ME   | 08524784400   |
| 16 | RYAN                | 085849104127  |
| 17 | MULYONO             | 085828199533  |
| 18 | NOVI SUSANTI        | 089693706900  |
| 19 | RENI MUSLINA, N     | 0813522018116 |
| 20 | KHALFIA RISKIMALUDI | 087717131885  |
| 21 | AYU                 | -             |
| 22 | TITIN               | -             |
| 23 | ULIVIADWI SARTIKA   | 0895706381525 |
| 24 | ANDI IRMA AYU W     | 081350131676  |
| 25 | NORA SIHOMI         | 081258974912  |
| 26 | ALKAF SETYADI       | 082158614175  |
| 27 | RIMA                | 085893971460  |
| 28 | VENNY SULIKA        | 085245028553  |
| 29 | EDYIN               | 081257958883  |
| 30 | SRI MARYANI         | 085252028474  |
| 31 | FAKHRI              | 081254845132  |
| 32 | SYAHRI, K           | 085207222028  |
| 33 | WENNY               | -             |
| 34 | YOSEFA              | 081522613132  |
| 35 | RINI                | 08125715811   |
| 36 | SRI WAHYUNI         | 081254201355  |
| 37 | TRI BUDI ARIAWAN    | 081351998979  |

## Mei 2023

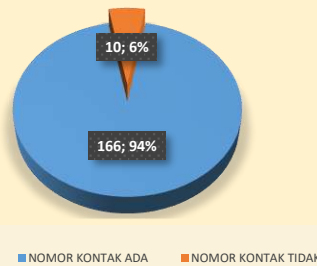
|    |                  |               |
|----|------------------|---------------|
| 1  | JON AFDI         | 081255382656  |
| 2  | UMM HAN          | 089521129926  |
| 3  | CANDRA AHMAD     | 085654247205  |
| 4  | DINA OKTAMAN     | 081528333094  |
| 5  | ROSLINDA         | 089508436969  |
| 6  | IDA ROYAN        | -             |
| 7  | BASTIAN AFRADI   | 085828636563  |
| 8  | SITI DAMAYANTI W | 089999910032  |
| 9  | HERMANSYAH       | 081522962669  |
| 10 | NELLI MARLINA    | 089694790341  |
| 11 | M SATRIOP        | 0895373142727 |
| 12 | SARI AFFIAN      | 085245762982  |
| 13 | AGLSTIA SANDRAP  | 089526200880  |
| 14 | SISKAYULIANTI    | 085753769221  |
| 15 | DAYU HERDIANS P  | 081545679783  |
| 16 | YUNATY           | 082199623303  |
| 17 | VALERIA AGNESY   | 085651112088  |
| 18 | AZIS             | 089510562313  |
| 19 | MASLULI RYADI    | 895387522092  |
| 20 | TIARA ASN ANI    | 0871649032454 |
| 21 | DEW ARTIKA       | 081347699767  |
| 22 | ANSSA DW F       | 0895368106040 |
| 23 | SRI LESTARI      | 081250323774  |
| 24 | RON A            | 085247741521  |
| 25 | Drs.HM SALEH     | -             |
| 26 | DINA FUSPOTA     | 08990981106   |
| 27 | SURVAN           | 082148502808  |
| 28 | ROY MASRI        | 085347261951  |
| 29 | Xx               | 081645487886  |
| 30 | KLEMATI          | 087871741883  |
| 31 | EDY GUNAWAN      | 08125790265   |
| 32 | RISA KARTIKA     | 085882598854  |
| 33 | DEW SURVAN       | 08125767987   |
| 34 | DEW SUCIAWATI    | 085355135638  |

## Juni 2023

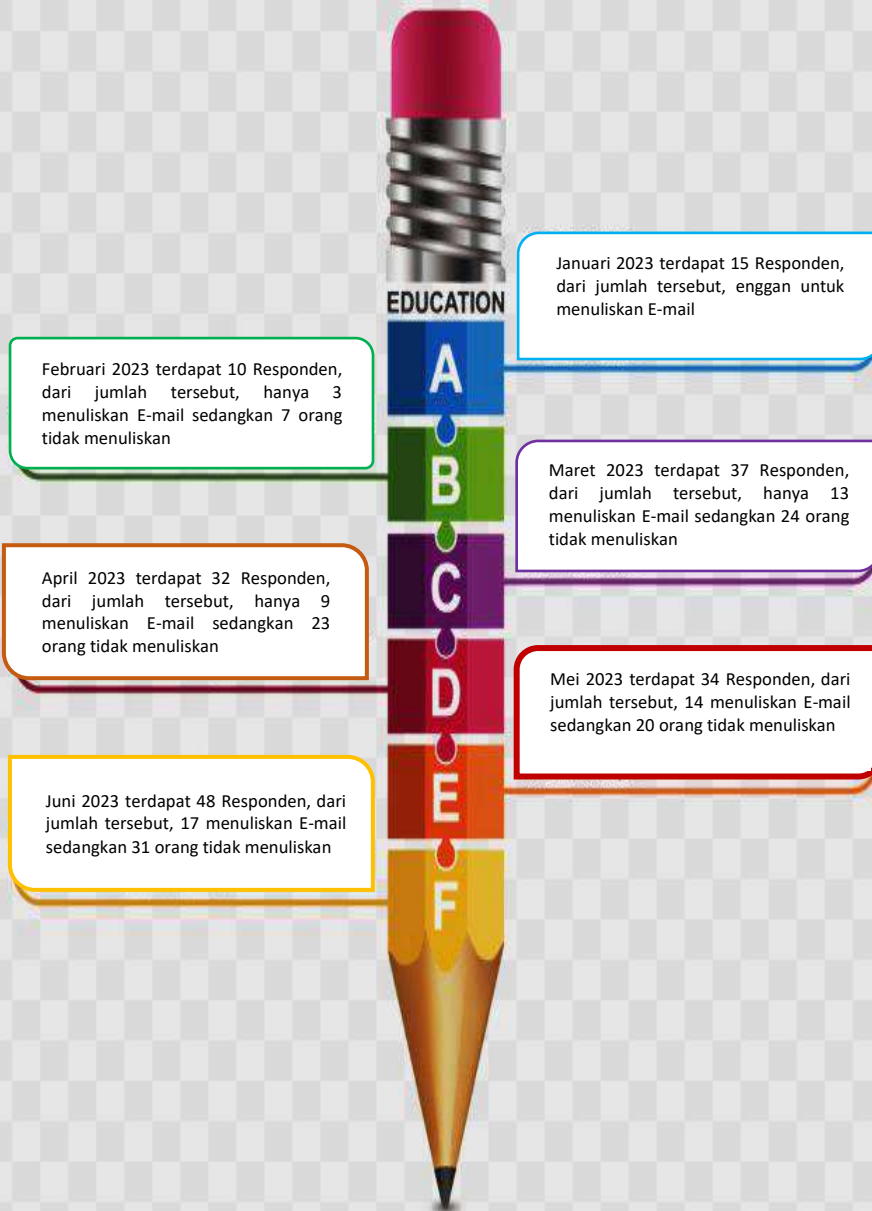
|    |                |              |
|----|----------------|--------------|
| 1  | SRI RAHYU      | -            |
| 2  | ISN AHRIN      | 085828781332 |
| 3  | TIBDI SETIAWAN | 081352548898 |
| 4  | YULNROSIDA     | 089515049555 |
| 5  | NURMILA        | 089650382040 |
| 6  | AMINDIN        | 08971236479  |
| 7  | YULNROSIDA     | 089515049555 |
| 8  | AGHMASARI      | 085252608038 |
| 9  | AGLESTINAM     | 089694392756 |
| 10 | SLEANTI        | 085346339735 |
| 11 | BAMBANGS       | 082150862021 |
| 12 | JAFRI          | 0848072461   |
| 13 | MARYONO        | 085750639194 |
| 14 | YAN            | 08134518074  |
| 15 | VICOMLOM       | 08561386249  |
| 16 | AGSIAN AEDLLAH | 087818502100 |
| 17 | YUSNIN         | 087716801482 |
| 18 | FUTRI PRATIWI  | 082187336764 |
| 19 | SWARL BRUM     | 081254209670 |
| 20 | SWABELIN       | 081528684868 |
| 21 | MALI           | 085828488279 |
| 22 | RENITA         | 083822419410 |
| 23 | JANMLAH        | 085880640056 |
| 24 | CHAYANILLA     | 089689197965 |

|    |                   |               |
|----|-------------------|---------------|
| 25 | SYARIFAH RIBLALAH | -             |
| 26 | HUMAITESADYAH     | -             |
| 27 | LEMAN MALLANA     | 089654916330  |
| 28 | AKHLAT            | 089601521968  |
| 29 | BUJANG            | 085753512229  |
| 30 | SANDIA DWI PUTRA  | 081251086426  |
| 31 | JUNATI            | 085387625153  |
| 32 | FERRY             | 082148502808  |
| 33 | DEW JULIANTI      | 085845820852  |
| 34 | ANDI IRWAN        | 08986071289   |
| 35 | MASLULI RYADI     | 0895387522902 |
| 36 | OLIVAN            | 089694126314  |
| 37 | KANSAH            | 085822075820  |
| 38 | SUDR              | 089602497092  |
| 39 | DANNANDASARI      | 08974251879   |
| 40 | SUAMIN            | 08125764884   |
| 41 | RIRI IKAWANI      | 089664819077  |
| 42 | PRATIWI KUSUMA    | 089694444270  |
| 43 | INDAHLESTARI      | 0895611362743 |
| 44 | RIKATAMA L        | 089507000173  |
| 45 | ANDRY             | 082251820348  |
| 46 | NATASAPURIN       | 082157180368  |
| 47 | ASDIQ             | 085654441945  |
| 48 | SATRIA            | 08952985640   |

# Nomor Kontak Responden



## E. Responden Berdasarkan E-Mail



## F. Responden Berdasarkan Usia

15 Responden Januari 2023

| 15-20 | 21-30 | 31-40 | >41 |
|-------|-------|-------|-----|
| -     | 5     | 5     | 5   |

10 Responden Februari 2023

| 15-20 | 21-30 | 31-40 | >41 | Non |
|-------|-------|-------|-----|-----|
| -     | -     | 2     | 5   | 3   |

37 Responden Maret 2023

|       |    |
|-------|----|
| 15-20 | 1  |
| 21-30 | 3  |
| 31-40 | 3  |
| >41   | 8  |
| Non   | 22 |

32 Responden April 2023

|       |    |
|-------|----|
| 15-20 | 3  |
| 21-30 | 2  |
| 31-40 | 4  |
| >41   | 7  |
| Non   | 16 |

34 Responden Mei 2023

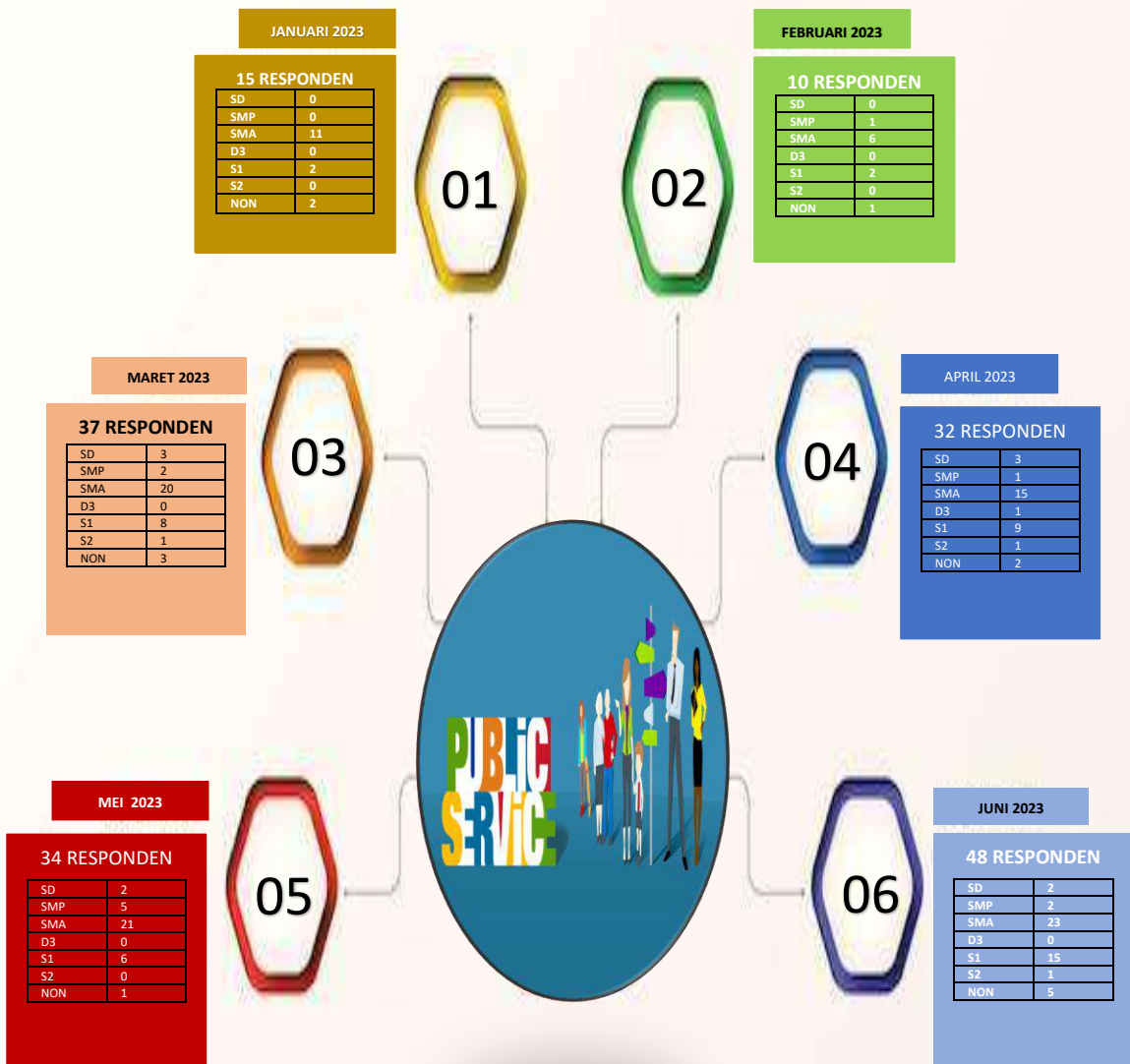
|       |    |
|-------|----|
| 15-20 | 5  |
| 21-30 | 3  |
| 31-40 | 5  |
| >41   | 11 |
| Non   | 10 |

48 Responden Juni 2023

|       |    |
|-------|----|
| 15-20 | 3  |
| 21-30 | 8  |
| 31-40 | 3  |
| >41   | 23 |
| Non   | 11 |



# G. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan





## H. Responden Berdasarkan Pekerjaan



## 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Ciri-ciri Pelayanan publik yang profesional, adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan adalah aparat pemerintah meliputi

1. EFEKTIF, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. SEDERHANA, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. KEPASTIAN DAN KEJELASAN transparan, adanya kejelasan dan kepastian mengenai Prosedur/tata cara pelayanan, Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, bebas biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. KETERBUKAAN, Bahwa prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. EFISIENSI, meliputi Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, tidak adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. KETEPATAN WAKTU, pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. RESPONSIF, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
8. ADAPTIF, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Hakikat kualitas pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang berasaskan pada:

1. TRANPARANSI adanya keterbukaan.
2. AKUNTABILITAS, dapat dipertanggungjawabkan.
3. KONDISIONAL, prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. PARTISIPATIF, mendorong peran serta masyarakat.
5. KESAMAAN HAK tidak diskriminatif.
6. KESEIMBANGAN HAK DAN TANGGUNG JAWAB, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

Sebagaimana Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2000, tentang Program Pembangunan Nasional, mengamanatkan bahwa Pemerintah sebagai penyedia layanan publik setidaknya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik baik di jajaran Pusat maupun Daerah. Salah satu upaya adalah disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Mengacu kepada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, disamping itu hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan dilakukannya SKM akan diperoleh manfaat, antara lain dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, begitu juga dapat diketahui bagaimana kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara berkala dan merupakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, selanjutnya dapat diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam hal ini Kecamatan Pontianak Barat serta dapat memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, demikian pula bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Sedangkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang mencerminkan sikap transparan, bahwa hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan untuk semua masyarakat dan dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat dalam hal ini Kecamatan Pontianak Barat, kemudian bersifat partisipatif yaitu untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat melibatkan peran serta masyarakat dan pihak-pihak terkait agar mendapatkan hasil survei yang sebenarnya, mengingat melibatkan peran masyarakat maka harus bersifat akuntabel harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah yang berlaku. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, berkeadilan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua penggunaan layanan tanpa ada membedakan status kedekatan, status ekonomi, status budaya, status agama, golongan dan geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental, pada ujungnya Survei Kepuasan Masyarakat harus bersifat netral dalam melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh memandang sisi kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

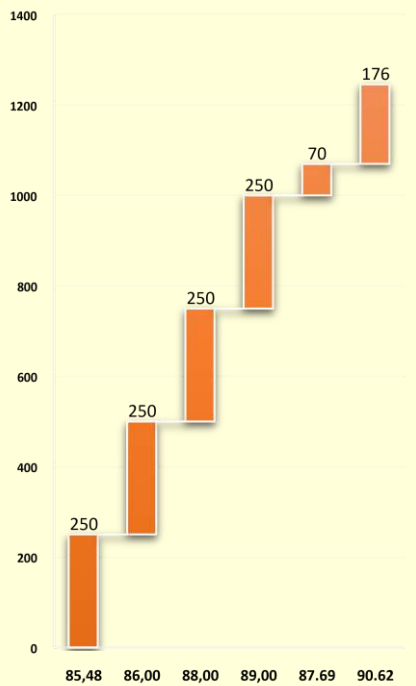
## IKM *Pemerintah Pontianak Barat*

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data 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.

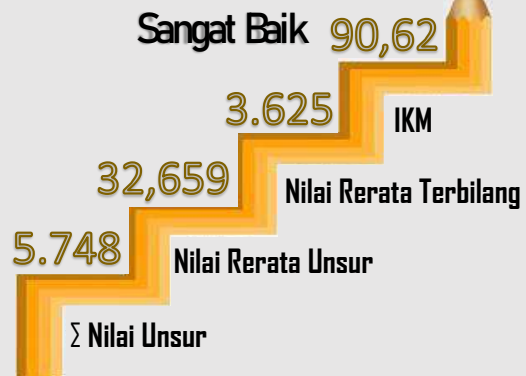
### Data Perbandingan Ikm

| TAHUN | SEMESTER | IKM         | JUMLAH RESPONDEN |
|-------|----------|-------------|------------------|
| 2020  | II       | 85.481      | 250              |
| 2021  | I        | 85.625      | 250              |
| 2021  | II       | 87.501      | 250              |
| 2022  | I        | 89.166      | 250              |
| 2022  | II       | 87.69       | 70               |
| 2023  | I        | 90.62       | 176              |
|       |          | SANGAT BAIK |                  |

### Grafik Perbandingan



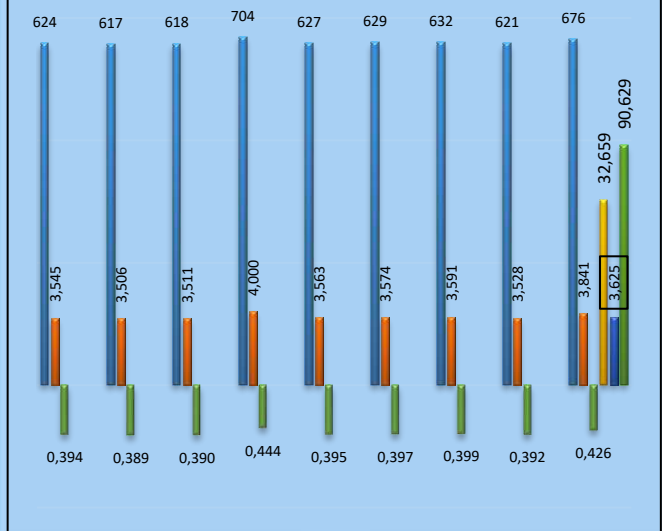
### Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan



### Tabel Hasil Penilaian Layanan

| UNSUR        | UNSUR LAYANAN        | $\Sigma$ NILAI UNSUR | NILAI RERATA UNSUR | NILAI RERATA TERBILANG |
|--------------|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| U1           | Persyaratan          | 624                  | 3.545              | 0.394                  |
| U2           | Prosedur             | 617                  | 3.506              | 0.389                  |
| U3           | Waktu                | 618                  | 3.511              | 0.390                  |
| U4           | Biaya/Tarif          | 704                  | 4.000              | 0.444                  |
| U5           | Produk               | 627                  | 3.563              | 0.395                  |
| U6           | Kompetensi Pelaksana | 629                  | 3.574              | 0.397                  |
| U7           | Perilaku Pelaksana   | 632                  | 3.591              | 0.399                  |
| U8           | Penanganan Pengaduan | 621                  | 3.528              | 0.392                  |
| U9           | Sarana dan Prasarana | 676                  | 3.841              | 0.426                  |
| Jumlah Total |                      | 5.748                | 32.659             | 3.625                  |
| IKM          |                      | 90.62                |                    |                        |
| SANGAT BAIK  |                      |                      |                    |                        |

### Grafik Penilaian Layanan



176 Responden

Berdasarkan tabel Nilai Ushr Urutan Tertinggi tersebut, untuk urusan tertinggi adalah unsur biaya atau tarif sesuai urutan sebenarnya untuk unsur ini semula diurutan urusan 4 menjadi urutan 1 dengan nilai unsur 704 rata-rata 4000 setara dengan 12,25%, dapat diketahui bahwa segala urusan di Kecamatan Pontianak Barat gratis, tidak dipungut biaya.

Sebagaimana Survei Kepuasan Masyarakat dari tahun 2020, untuk unsur Sarana dan Prasarana tetap menduduki urutan 2, urutan sebenarnya 9, dengan nilai unsur 676 dari 176 responden dengan nilai rerata 3.841 setara dengan 11,76%.

Pada urutan ketiga masih ditempati unsur perilaku pelaksana pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pontianak Barat, di semester I Tahun 2023 ini unsur Perilaku Pelaksana (U7) mendapat nilai unsur 632 dengan nilai reratanya 3,591 atau sama dengan 11,00%.

Ushr 6 yaitu Kompetensi Pelaksana Layanan ada di urutan 4, unsur ini mendapat nilai unsur 629 dengan nilai rerata 3.574 atau 10,94%.

Untuk Ushr Produk Spesifikasi dengan nilai 627 nilai rerata 3.563 atau 10,91%, kemudian unsur Persyaratan responden memberi nilai 624 dengan rerata nilai 3.545 setara dengan 10,86%.

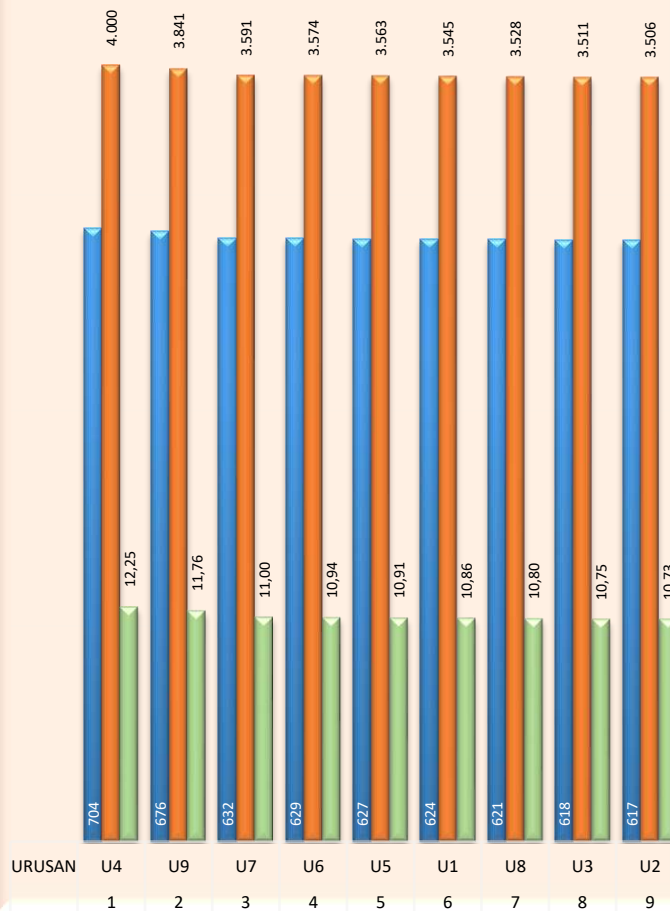
Yang menjadi atensi kita pada UB Penanganan Pengaduan, UB Waktu penyelesaian layanan, serta U2 Prosedur Pelayanan, ketiga unsur tersebut perlu ditingkatkan, seharusnya unsur ketepatan waktu penyelesaian segala surat-surat lebih cepat, hal ini sangat menjadi perhatian aparaturnya Kecamatan Pontianak Barat sebagai penyelenggara Pelaksanaan Pelayanan kepada masyarakat.

(d2)

NILAI UNSUR BERDASARKAN URUTAN TERTINGGI

| URUSAN | UNSUR PELAYANAN      | NILAI UNSUR | NILAI RERATA | %     |
|--------|----------------------|-------------|--------------|-------|
| U4     | Biaya/Tarif          | 704         | 4.000        | 12,25 |
| U9     | Sarana dan Prasarana | 676         | 3.841        | 11,76 |
| U7     | Perilaku Pelaksana   | 632         | 3.591        | 11,00 |
| U6     | Kompetensi Pelaksana | 629         | 3.574        | 10,94 |
| U5     | Produk Spesifikasi   | 627         | 3.563        | 10,91 |
| U1     | Persyaratan          | 624         | 3.545        | 10,86 |
| U8     | Penanganan Pengaduan | 621         | 3.528        | 10,80 |
| U3     | Waktu                | 618         | 3.511        | 10,75 |
| U2     | Prosedur Pelayanan   | 617         | 3.506        | 10,73 |
|        | JUMLAH               | 5.748       | 3.266        | 100   |

Grafik Berdasarkan Urutan Tertinggi



## ANALISIS KINERJA APARATUR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Berdasarkan apa yang telah dicapai terhadap penyelenggaraan Pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Barat, dari 176 responden yang bersedia memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan cukup baik, yang perlu ditingkatkan adalah Kualitas Pelayanan, yang meliputi Prosedur Pelayanan diurutkan paling bawah dari penilaian responden, kemudian waktu penyelesaian suatu produk layanan yang setingkat dari prosedur pelayanan, ada beberapa factor sebagai penyebabnya yaitu kurang lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh penerima layanan, kemudian terpakunya prosedur yang sesuai dengan aturan, kedepan harus mampu memberikan pemahaman kepada penerima layanan, dari sisi penanganan pengaduan agar lebih terarah dengan laporan yang sistematis, mengingat urusan penanganan pengaduan ini setapak diatas dari waktu penyelesaian pelayanan.

Yang sangat membanggakan adalah penerapan layanan di Kecamatan Pontianak Barat secara gratis atau tanpa membayar, maka sangat wajar untuk unsur ini selalu di posisi teratas dalam urutan unsur layanan, untuk unsur lainnya sudah dianggap baik dan perlu peningkatan lebih baik lagi pada kondisi semester berikutnya, perlu juga digaris bawahi, agar aparat yang melaksanakan layanan kepada masyarakat untuk dapat memberikan petunjuk cara-cara dalam mengisi kuesioner yang telah disediakan dan selalu melihat apa yang telah dibubuhi oleh responden terhadap 9 point yang ada pada kuesioner dan perlu dikomentari jika terdapat isian dari responden yang dianggap kontradiktif terhadap cara-cara layanan yang telah dilakukan, hal ini disadari bahwa responden asal mengisi saja dan tidak benar-benar untuk suatu penilaian yang sebenarnya. Disebelah dapat dilihat tentang pendapat tokoh, sebagai referensi untuk lebih baik kedepannya.

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasinya. Menurut Batinggi (dalam Giri Cahyono, 2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Selanjutnya 4 faktor terdiri dari Sistem, prosedur, dan metode, kemudian Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat, dan Sarana dan prasarana, serta Masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

## KINERJA APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007). Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa "pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku". Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

## APA YANG PERLU DILAKUKAN OLEH PELAYAN PUBLIK

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

## HAKIKAT KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Hakekat kualitas pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 yakni pemberian pelayanan prima pada masyarakat yang berasaskan pada:

1. Transparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
2. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kondisional, untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan.

## STANDAR PELAYANAN

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

## DIMENSI WAKTU

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional (Rachmadi 2008). Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Realiabale, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Pada dasarnya suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat mendatang. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat peningkatan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

## KENDALA DALAM PELAYANAN

Zeithami, Valerie A, et.al (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu bertebitan atau pengobralan.

## YANG PERLU DIHINDARI DALAM PELAYANAN

Terdapat 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu:

1. Apatis
2. Mendak berurusan
3. Bersikap dingin
4. Memandang rendah
5. Bekerja Seperti robot
6. Terlalu ketat pada prosedur
7. Melempar urusan kepada pihak lain.

## FAKTOR MENURUNNYA KUALITAS PELAYANAN

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan oleh:

1. Rendahnya Pendapatan
2. Sikap mental aparat pemerintah
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

## STANDAR PROSEDUR PELAYANAN

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik

### 1. KESEDERHANAAN

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

### 2. KEJELASAN

Dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan yang merugikan masyarakat.

### 3. KEPASTIAN WAKTU

Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

### 4. AKURASI PRODUK

Produk pelayanan yang harus akurat, benar, tepat, dan sah.

### 5. KELENGKAPAN SARANA DAN PRASARANA

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.

### 6. KEAMANAN

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.

### 7. KEMUDAHAN AKSES

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informasi.

### 8. KENYAMANAN

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

## KERANGKA BERPIKIR

Kepuasan masyarakat pengguna layanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dari perusahaan maupun organisasi penyedia layanan publik termasuk Kecamatan Pontianak Barat. Secara sistematis pengukuran kepuasan pengguna layanan merupakan penilaian masyarakat penerima layanan terhadap hasil kerja Kecamatan Pontianak Barat. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat adalah terpenuhinya harapan masyarakat setelah menerima layanan pada Kecamatan Pontianak Barat.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) variabel yang menjadi standar penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan IKM dari instansi pemerintah untuk mencapai kinerja pelayanan publik. Ke sembilan variabel tersebut, akan menjadi acuan utama dalam penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat penerima layanan di Kecamatan Pontianak Barat pada Semester I Tahun 2023. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Pontianak Barat, maka dapat diketahui prioritas indikator yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan kinerja instansi tersebut.

### 1. PERSYARATAN

teknis maupun administratif yang harus dipenuhi masyarakat dalam pengurusan suatu jenis layanan.

### 2. PROSEDUR

baku yang telah dirancang oleh pemberi layanan dan harus dijalani oleh penerima layanan.

### 3. WAKTU

Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. BIAYA/TARIF

merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.

### 5. PRODUK SPESIFIKASI

Jenis Pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### 6. KOMPETENSI PELAKSANA

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. PERILAKU PELAKSANA

adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. PENANGANAN PENGADUAN

Saran, dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 9. SARANA DAN PRASARANA

Sarana adalah segala sesuatu (benda bergerak) yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu (benda tidak bergerak) yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

## Kumpulan, Saran dan Penutup ✓

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data di lapangan serta pembahasan, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka 90,62 atau dalam kategori sangat baik, yang artinya secara umum masyarakat menaruh kepercayaan dan merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Pontianak Barat, selama kurun waktu bulan Januari 2023 s/d Juni 2023 atau semester I Tahun 2023, berdasarkan urutan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan hasil penilaian tertinggi terdapat 3 unsur terbaik yaitu :

1. Unsur Biaya atau Tarif dengan nilai unsur 704, nilai rerata 4.000 atau setara dengan 12,25% di unsur 4
2. Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur 676, nilai rerata 3,841 atau setara dengan 11,76% berada di unsur 9
3. Perilaku Pelaksana Layanan dengan nilai unsur 632, nilai rerata 3.591 atau 11,00% beradav di unsur 7

Terhadap penilaian pada 3 unsur tersebut, setidaknya memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksana, dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan arahan terhadap pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Disisi lain masyarakat diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik lebih banyak di arahkan kepada terciptanya fungsi pelayanan public (public service), tercapainya kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur yang masih perlu perbaikan dan mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Buku ini merupakan sebuah pengkajian yang mengangkat permasalahan mengenai bagaimanakah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di lingkungan Kecamatan Pontianak Barat pada semester I Tahun 2023 serta apa kendala dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

### Saran

Kecamatan Pontianak Barat sangat komitmen tentang perbaikan-perbaikan di segala bidang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Bahwa hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Kecamatan Pontianak Barat, mulai dari staf, pimpinan, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik dengan capai nilai yang baik, Kecamatan Pontianak Barat merupakan pelaksana pelayanan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
- c. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasi nya dapat dibaca jelas oleh publik.
- d. Perlu menjadi perhatian terhadap masih adanya responden yang memberikan nilai 1 (TIDAK BAIK) pada unsur sebagai berikut :
  1. Unsur 2 Prosedur berada di bulan Maret 2023
  2. Unsur 9 Sarana dan Prasarana berada di bulan Februari, Maret, April dan JUNI 2023
- e. Sedangkan yang memberi Penilaian dengan angka 2 (KURANG BAIK) pada unsur sebagai berikut :
  1. Unsur 3 Waktu berada di bulan Februari, April dan Juni 2023
  2. Unsur 6 Kompetensi Pelaksana berada di bulan Juni 2023
  3. Unsur 8 Penanganan Pengaduan berada di bulan Februari, April, dan Juni 2023
- f. Terhadap Point d dan e diatas, perlu menjadi perhatian, tingkat kepedulian dari Kecamatan Pontianak Barat, untuk upaya perbaikan pada Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya.

### Penutup

Apresiasi kepada masyarakat yang telah memberikan penilaian yang sangat baik kepada penyelenggara pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat. Berdasarkan apa yang telah dicapai terhadap penyelenggaraan Pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Barat, dari 176 responden yang bersedia memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan cukup baik, yang perlu ditingkatkan adalah Kualitas Pelayanan, yang meliputi Prosedur Pelayanan diurutkan paling bawah dari penilaian responden, kemudian waktu penyelesaian suatu produk layanan yang setingkat dari prosedur pelayanan, ada beberapa factor sebagai penyebabnya yaitu kurang lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh penerima layanan, kemudian terpakunya prosedur yang sesuai dengan aturan, kedepan harus mampu memberikan pemahaman kepada penerima layanan, dari sisi penanganan pengaduan agar lebih terarah dengan laporan yang sistematis, mengingat usuan penanganan pengaduan ini setiap di atas dari waktu penyelesaian pelayanan.

Semoga kedepan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kecamatan Pontianak Barat selalu meningkat baik dari responden maupun meningkat dari indeks Kepuasan Masyarakat di Semester I Tahun 2023 ini.



# BAGIAN I

PENDAHULUAN..... Halaman 1-10 ✓

- A. LATAR BELAKANG
- B. DASAR HUKUM
- C. MAKSUD SURVEI
- D. TUJUAN SURVEI
- E. SASARAN SURVEI
- F. PRINSIF SURVEI
- G. RUANG LINGKUP
- H. UNSUR SURVEI
- I. MANFAAT SURVEI
- J. PENGERTIAN UMUM

## BAGIAN II

PELAKSANAAN DAN

METODOLOGI SURVEI..... Halaman **11-13** ✓

1. PERSIAPAN SURVEI
2. METODE SURVEI
3. HASIL PENGUKURAN SURVEI

# BAGIAN III

## HASIL SURVEI

DAN PEMBAHASAN..... Halaman 14-34 ✓

1. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN
2. HASIL PENGUKURAN PELAYANAN
3. PROFIL RESPONDEN
  - a. Responden Berdasarkan 9 Unsur Layanan
  - b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
  - c. Responden Berdasarkan Nama
  - d. Responden Berdasarkan Nomor Kontak
  - e. Responden Berdasarkan E-Mail
  - f. Responden Berdasarkan Usia
  - g. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan
  - h. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
4. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
  1. Katagori Penilaian IKM
  2. Data Perbandingan IKM
  3. Hasil Penilaian Layanan
  4. Nilai Unsur Berdasarkan Urutan Tertinggi
  5. Analisis Kinerja Aparatur

## BAGIAN IV

KESIMPULAN, SARAN

DAN PENUTUP ..... Halaman 35 ✓

1. KESIMPULAN
2. SARAN
3. PENUTUP