



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Terhadap Pelayanan Publik
Di Kecamatan Pontianak Barat
Juli 2022 s/d Oktober 2022

Semester II 2022

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Pada Kecamatan Pontianak Barat Semester II Tahun 2022 dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pelaksanaan SKM merupakan wujud pertanggungjawaban yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2022 mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai perbandingan, Nilai IKM pada SKM Semester II Tahun 2022 adalah sebesar 87,69 (kategori Baik), nilai tersebut lebih kecil dari SKM Semester I Tahun 2022 yaitu sebesar 89,16 (Kategori Baik), hal ini disebabkan pada Semester I terhitung dari bukan Januari s/d Juni 2022. Dari hasil analisis sentimen pada SKM Semester I Tahun 2022 juga menunjukkan polarisasi positif yang dapat diartikan bahwa penilaian publik terhadap seluruh pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat mendapat respon yang baik.

Pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada segenap masyarakat yang berurusan di Kecamatan Pontianak Barat yang meluangkan waktu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner yang kami sediakan untuk seluruh pengguna layanan yang telah bersedia dan saran yang diberikan sangat berarti bagi kami untuk evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat sebagai upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dengan disusunnya Laporan SKM ini, diharapkan dapat memberikan gambaran atas tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat di masa yang akan datang.

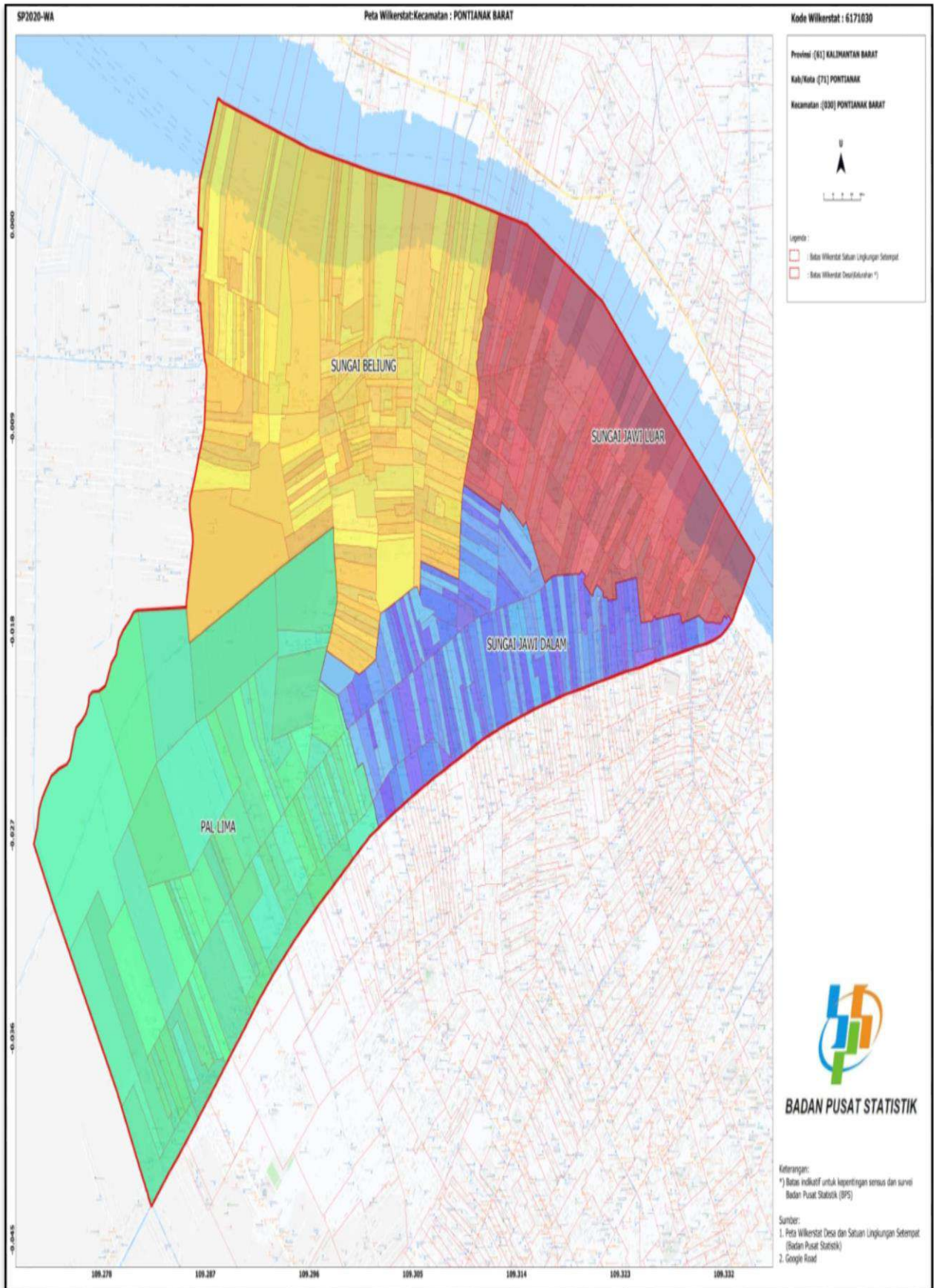
Pontianak, November 2022

Camat Pontianak Barat

IBRAHIM, S.IP,M.Si

NIP. 19690211 199003 1 005

Peta

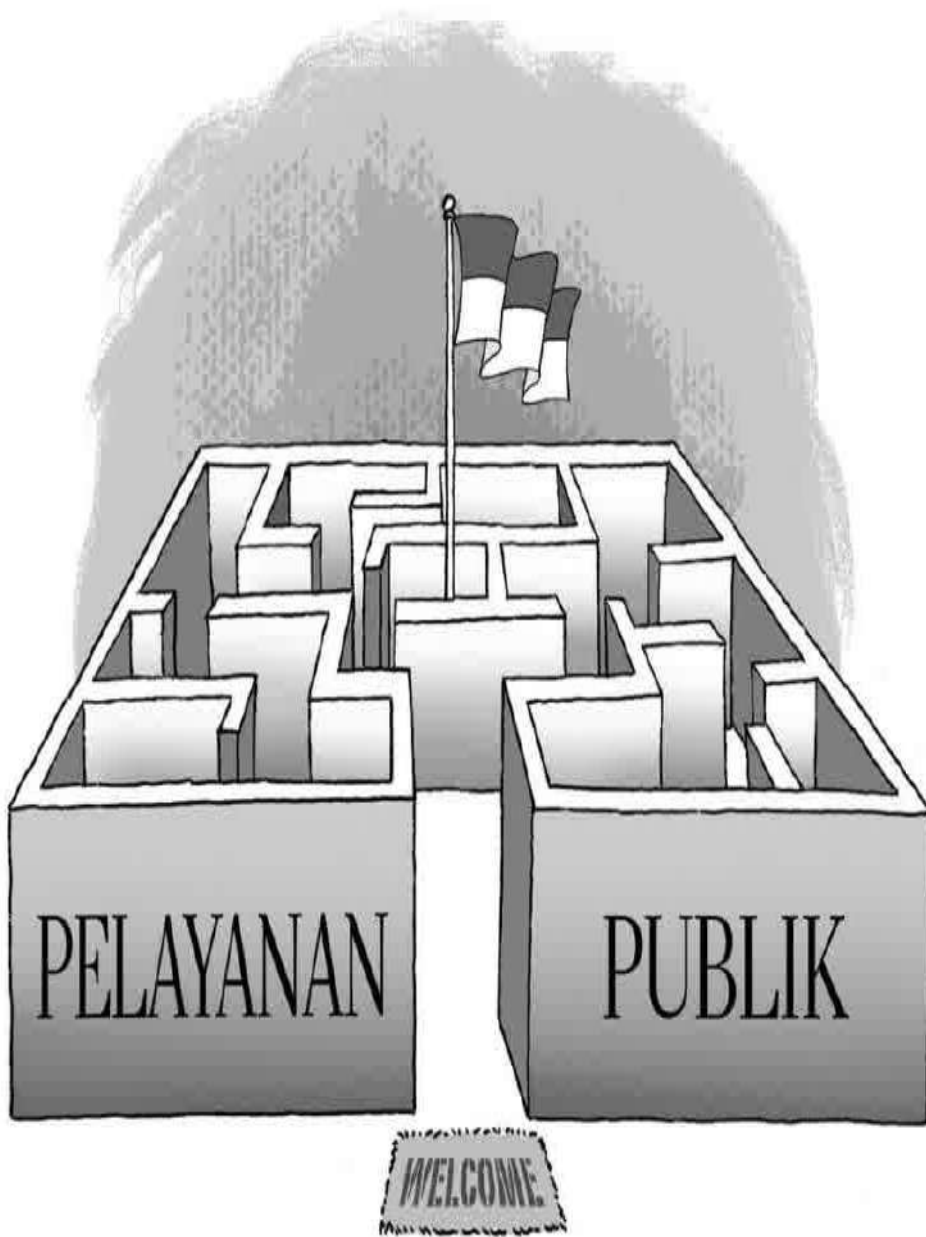


Daftar Isi

01	INCLUDING			
			Kata Pengantar	i
			Peta Wilayah	ii
			Daftar Isi	iii
			Daftar Tabel	iv
			Daftar Grafik	v
01	PENDAHULUAN			
		A.	Latar Belakang.....	1
		B.	Dasar Hukum	2
		C.	Pengertian Umum.....	3
		D.	Maksud dan Tujuan SKM.....	4
		E.	Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
		F.	Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
		G.	Prinsip-Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
		H.	Unsur Pelayanan.....	8
		I.	Jenis Pelayanan.....	9
		J.	Metodologi dan Tekhnis Pelaksanaan Survei.....	10-11
02	ANALISIS			
		A.	Hasil Pengukuran Survei.....	12-14
		B.	Hasil Pengukuran Tiap Bulan.....	15-21
		C.	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22-23
		D.	Jumlah Responden Tiap Jenis Pelayanan.....	24
		E.	Profil Responden.....	25-31
		F.	Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Jenis Pelayanan.....	32-58
		G.	Analisis Kinerja Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat.....	59
03	PENUTUP			
		A.	Kesimpulan	60
		B.	Rekomendasi	61-62

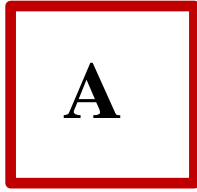
Halaman
i s/d v

Including



Daftar Grafik

Grafik 1.	9 Urusan Pelayanan	9
Grafik 2.	Isian Responden Bulan Juli 2022	16
Grafik 3.	Isian Responden Bulan Agustus 2022	18
Grafik 4.	Isian Responden Bulan September 2022	19
Grafik 5.	Isian Responden Bulan Oktober 2022	20
Grafik 6.	Responden, Jumlah Total Isian, Persentase	21
Grafik 7.	Perbandingan Nilai IKM 2020-2022	22
Grafik 8.	Realisasi Urusan Pelayanan	24
Grafik 9.	Jenis Kelamin Responden	25
Grafik 10.	Pendidikan Responden	26
Grafik 11.	Pekerjaan Responden	27
Grafik 12.	Nama Responden	28
Grafik 13.	Nomor Kontak Responden	29
Grafik 14.	E-Mail Responden	30
Grafik 15.	Usia Responden	31
Grafik 16.	Urusan 1 Persyaratan Pelayanan	34
Grafik 17.	Urusan 2 Prosedur Kemudahan Pelayanan	37
Grafik 18.	Urusan 3 Kecepatan Waktu Pelayanan	40
Grafik 19.	Urusan 4 Tarif Pelayanan	43
Grafik 20.	Urusan 5 Produk Spesifikasi Pelayanan	46
Grafik 21.	Urusan 6 Kompetensi Pelayanan	49
Grafik 22.	Urusan 7 Perilaku Pelaksana	52
Grafik 23.	Urusan 8 Sarana dan Prasarana	55
Grafik 24.	Urusan 9 Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	58



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 tolok 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 prima kepada masyarakat, perubahan tersebut juga telah menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai ukuran utama kinerja Pemerintahan Kecamatan Pontianak Barat.

B

Dasar Hukum

01

INPRES Nomor 1 Tahun 1995

TENTANG
Perbaikan dan Peningkatan
Mutu Pelayanan Aparatur
Pemerintahan Kepada
Masyarakat



02

KEPMEN PAN-RB Nomor 63 Tahun 2003

TENTANG
Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan
Publik



03

KEPMEN PAN-RB Nomor 26 Tahun 2003

TENTANG
Petunjuk Tekhnis
Transparansi & Akuntabilitas
dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik



04

KEPMEN PAN-RB Nomor 118 Tahun 2004

TENTANG
Pedoman Umum
Penanganan Pengaduan
Masyarakat bagi Instansi
Pemerintah



05

UU-RI Nomor 25 Tahun 2009

TENTANG
Pelayanan Publik



06

KEPMEN PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014

TENTANG
Petunjuk Tekhnis Pedoman
Penyusunan Standar
Pelayanan Publik



07

KEPMEN PAN-RB Nomor 114 Tahun 2017

TENTANG
Petunjuk Tekhnis Pedoman
Umum Penyusunan Survei
Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggaraan Publik



08

PERDA KOTA PONTIANAK Nomor 2 Tahun 2010

TENTANG
Pelayanan Publik



C

Pengertian Umum

- 1. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**
Adalah berupa data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- 2. PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**
Adalah berupa data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif 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
- 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 di sediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik
- 5. PEMBERI PELAYANAN PUBLIK**
Adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- 6. PENERIMA PELAYANAN**
Adalah Orang, masyarakat, Lembaga Instansi Pemerintah dan dunia usaha yang menerima Pelayanan dari Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 7. RESPONDEN**
Adalah Penerima Pelayanan yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari Aparatur Penyelenggara Pelayanan.

D

Makoud dan Tujuan SKM

Maksud pelaksanaan SKM

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 n orang lain. Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau kelompok mau pun individu dalam bentuk barang dan jasa kepada a 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 pemenuhann kebutuhan penerima pelayanan.

Tujuan Pelaksanaan

1. Pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Sejalan dengan tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan.
2. Melakukan Evaluasi dan Monitoring Pelayanan Publik yang di selenggarakan Kecamatan Pontianak Barat.
3. Memberikan Rekomendasi sebagai bahan untuk menyusun kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan kepada masyarakat.

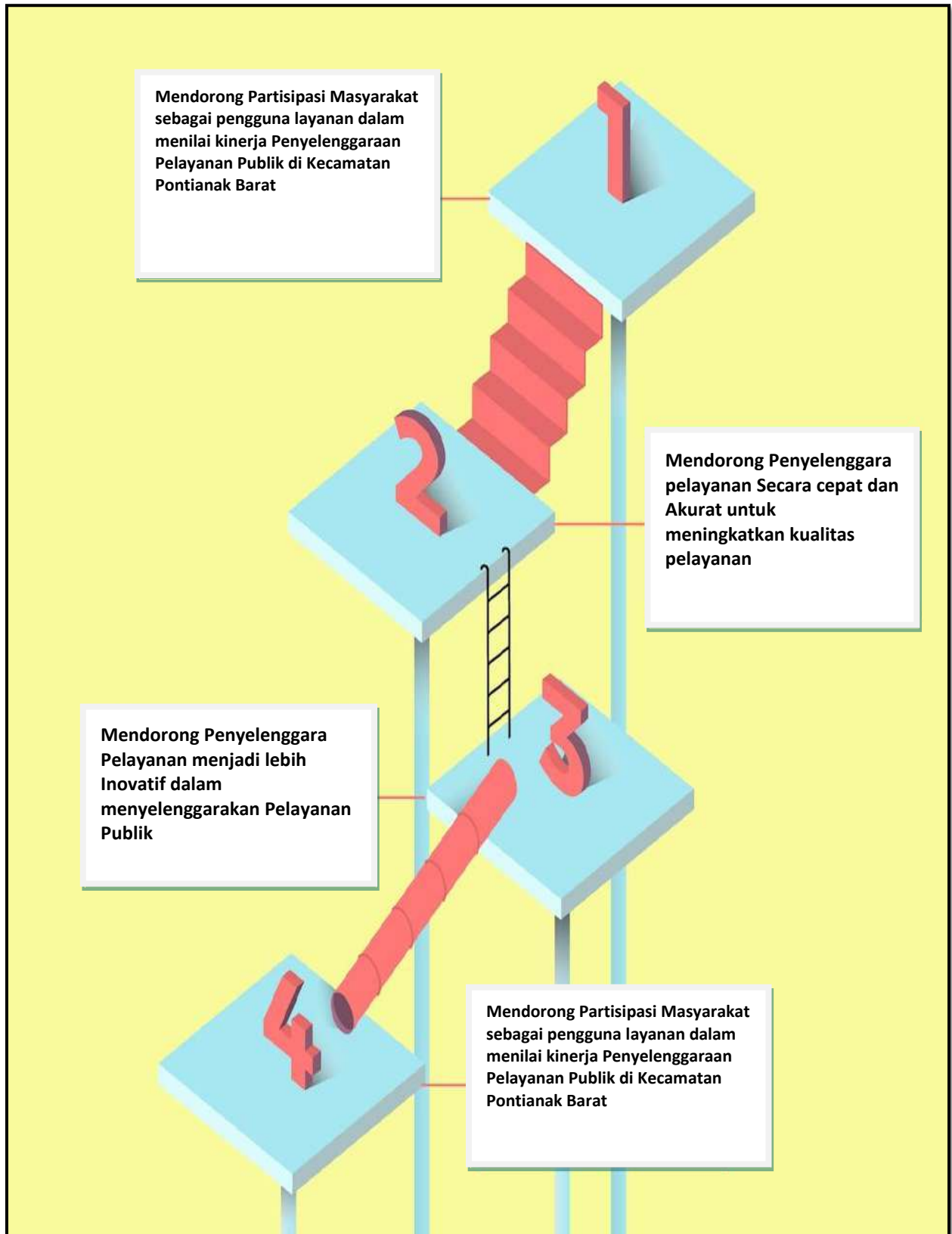
E

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

1. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara Publik menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kecamatan Pontianak Barat.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Diketahui Kinerja Penyelenggara Pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pelayanan publik secara Periodik.
4. Sebagai bahan Penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Ponttianak Barat.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat



G

Prinsip Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat



Daftar Tabel

Tabel 1	Penilaian Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 2	Isian Responden bulan Juli 2022	15
Tabel 3	Isian Responden bulan Agustus 2022	17
Tabel 4	Isian Responden bulan September 2022	19
Tabel 5	Isian Responden bulan Oktober 2022	20
Tabel 6	Responden, Jumlah Total Isian dan Persentase	21
Tabel 7	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi	23
Tabel 8	Realisasi Urusan Pelayanan	24
Tabel 9	Nilai Unsur 1 Persyaratan Pelayanan	32
Tabel 11	Nilai Unsur 2 Prosedur Kemudahan Pelayanan	35
Tabel 12	Nilai Unsur 3 Kecepatan Waktu Pelayanan	38
Tabel 13	Nilai Unsur 4 Biaya / Tarif Pelayanan	41
Tabel 14	Nilai Unsur 5 Produk Spesifikasi Pelayanan	44
Tabel 15	Nilai Unsur 6 Kompetensi Pelayanan	47
Tabel 16	Nilai Unsur 7 Perilaku Pelaksana	50
Tabel 17	Nilai Unsur 8 Sarana dan Prasarana	43
Tabel 18	Nilai Unsur 9 Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	56

H

Unsur Pelayan

Berdasarkan peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa unsur SKM terdiri dari:



1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi & penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



4. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara



5. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



6. Kompetensi Pelaksana

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



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

i

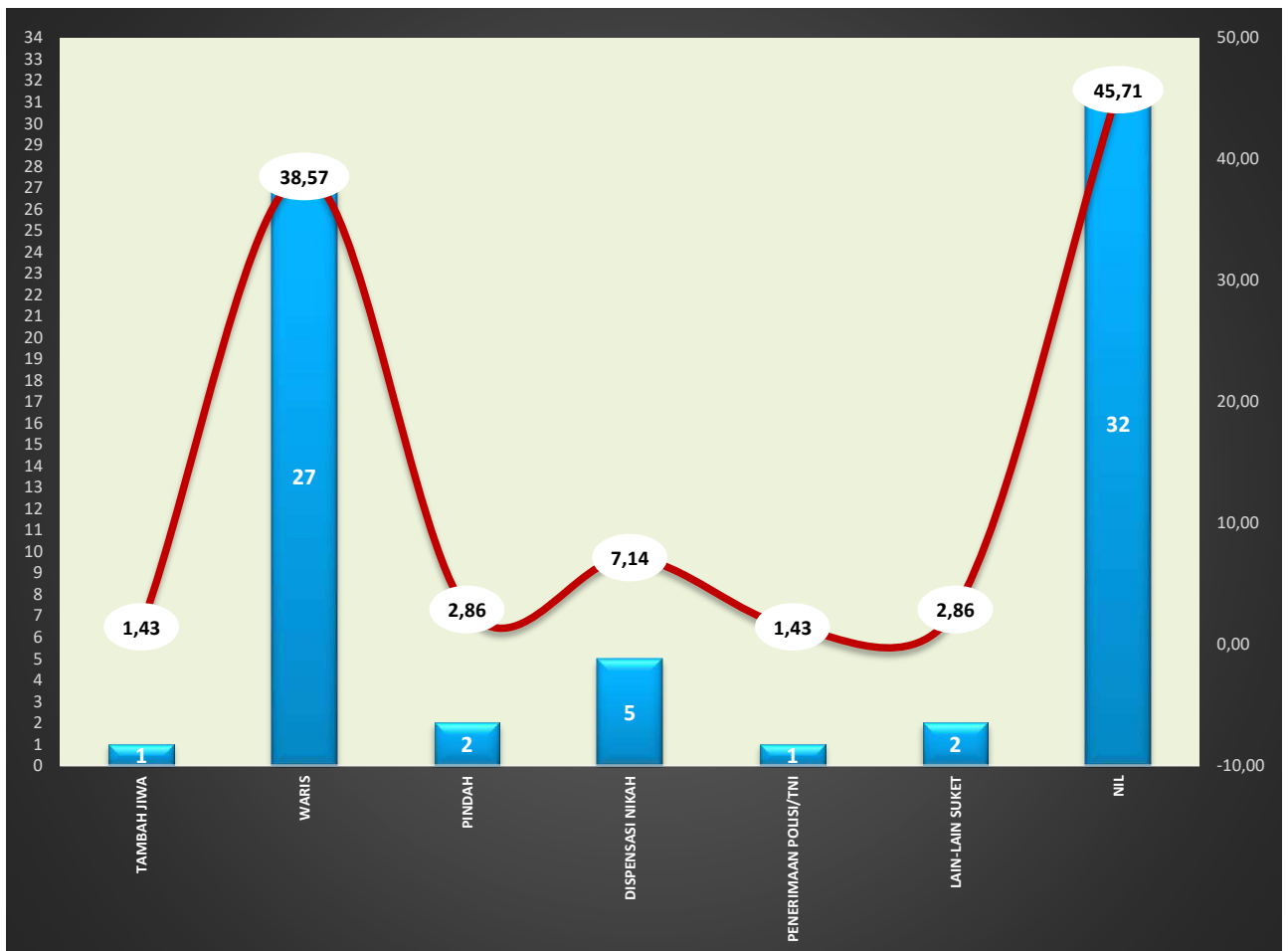
Jenis Pelayanan

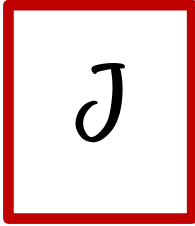
Meskipun sampai dengan saat ini telah menetapkan 7 Jenis Pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Registrasi Mutasi Kependudukan
2. Rekomendasi Usulan Pensiun
3. Rekomendasi HO/IMB/PDAM
4. Surat Persetujuan Lingkungan
5. Dispensasi Nikah
6. Surat Keterangan Ahli Waris
7. Rekomendasi Surat Masuk TNI/POLRI

Berdasarkan masyarakat yang berurusan pada Semester II Tahun 2022 dari bulan Juli 2022 sampai dengan Oktober 2022, terdapat Jenis Pelayanan, yang selanjutnya di input dan di kelola menjadi Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana grafik dibawah ini :

GRAFIK 1
9 URUSAN PELAYANAN





Metodologi dan Teknis Pelaksanaan Survei

Pengumpulan data SKM bulan Juli 2022 s/d Oktober 2022 dilaksanakan secara *offline*



OFFLINE

Pelaksanaan secara *offline* dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yaitu masyarakat pengguna layanan.



ONLINE

Secara keseluruhan pengumpulan data SKM bulan Juli sampai dengan Oktober 2022 dilaksanakan secara *offline*, hal ini disebabkan Kecamatan belum memulai secara online sampai sekarang belum dilaksanakan, mengingat prasarana untuk melakukan pengumpulan data secara online belum tersedia

a. PERSIAPAN

Penyusunan bahan berupa kuesioner yang terdiri dari bagian I berisikan Identitas dari Responden, di bagian II berisikan pendapat Responden tentang pelaksanaan pelayanan yang diisi oleh responden yang terdiri dari nomor 1 sampai dengan 9 pertanyaan, kemudian pada bagian III berisikan data Responden berupa nama dan nomor telepon atau Whatsapp serta Email Responden. Setiap jawaban Responden pada kuesioner ini merupakan bentuk jawaban dari tiap pertanyaan dari unsur pelayanan secara umum akan mencerminkan tingkat atau mutu pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat dan tersebut dari penilaian sangat baik sampai dengan pada penilaian tidak baik.

b. PENGUMPULAN DATA

Dalam hal pengumpulan data ini terbagi 2 berupa data primer dan data lapangan, bahwa data primer adalah data yang didapat secara langsung dari Responden baik melalui wawancara tatap muka dan pengisian kuesioner, sedangkan data lapangan adalah didapat melalui survey kepada masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Pontianak Barat.

c. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bahwa Nilai dari Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) Unsur Pelayanan yang di kaji setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rerata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

d. PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil survei di susun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting, karena di situ memuat data tentang perkembangan kinerja penyelenggaraan unit pelayanan.

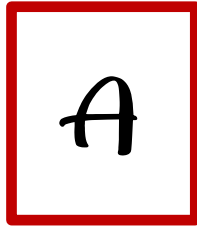
e. HASIL PENGUKURAN UNSUR PELAYANAN

Terhadap hasil pengukuran pada 9 unsur pelayanan yaitu

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

NILAI INTERVAL	NILAI KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KRITERIA UNIT
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan perhitungan SKM jumlah nilai di peroleh dari jumlah nilai rata-rata, nilai survei komposit (gabungan), merupakan jumlah nilai rata-rata dan setiap unsur pelayanan di kalikan dengan penimbangan yang sama yaitu 0,111.



Hasil Pengukuran Survei

Sebagaimana tabel di bawah ini telah menggambarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh satuan kerja yang ada di Kecamatan Pontianak Barat, dari 70 responden telah menilai berdasarkan isi hati, kejujuran responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada di Kecamatan Pontianak Barat.

Tabel 1
PENILAIAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.u Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	1	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	4
21	3	4	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	3	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4

26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4
40	4	3	3	4	4	4	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	3	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4
59	3	3	2	4	3	3	3	2	4
60	3	4	4	4	3	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4

62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	240	233	231	280	238	240	245	232	273
Σnilai/Unsur	3,429	3,329	3,300	4,000	3,400	3,429	3,500	3,314	3,900
Nilai Rerata/ unsur	0,381	0,369	0,366	0,444	0,377	0,381	0,389	0,368	0,433
Nilai Rerata									31,600
Nilai Rerata unsur									3,508
Total Rerata Terbilang									87,69

B

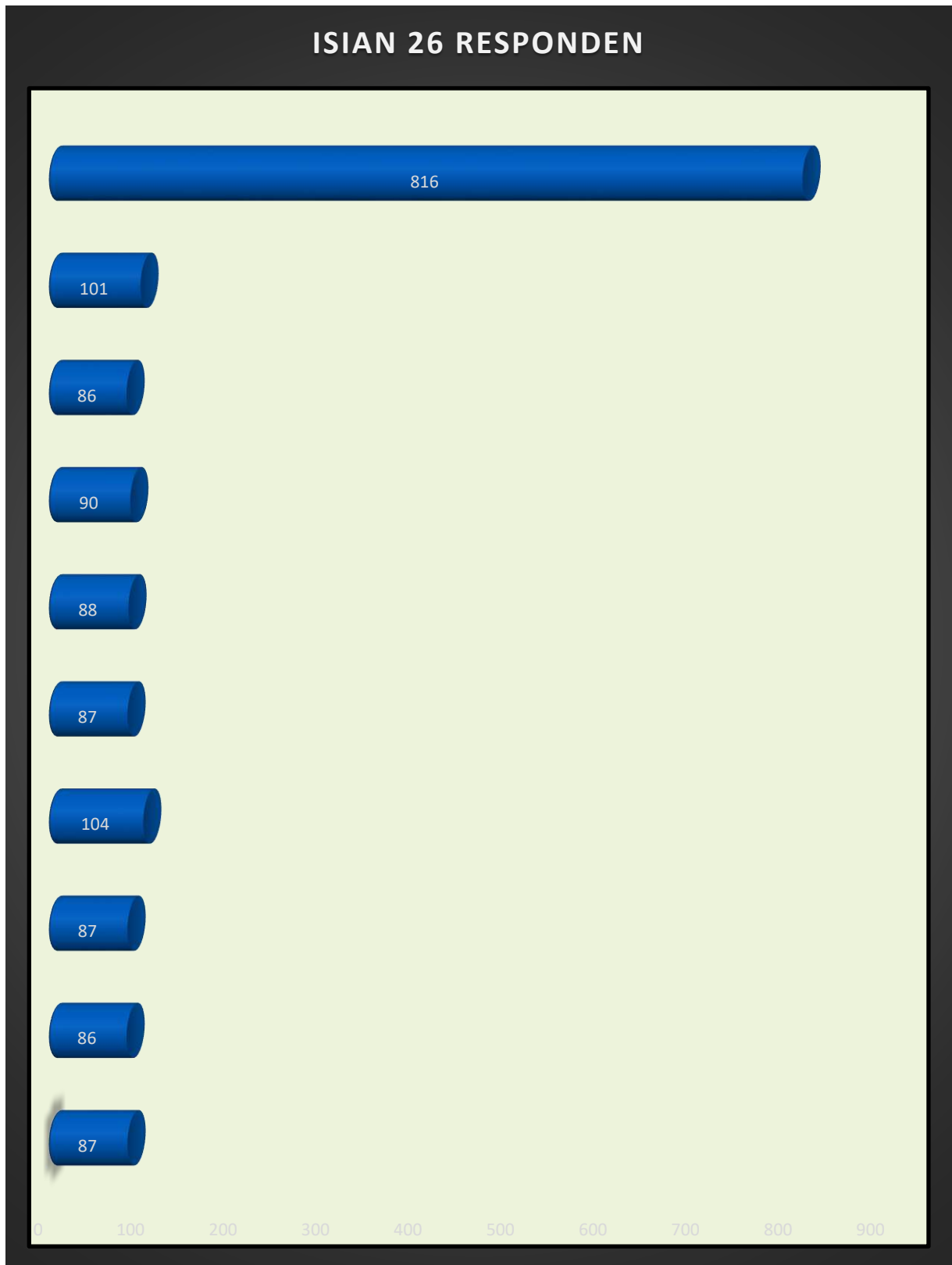
Hasil Pengukuran Survei Tiap Bulan

Selain di dapat pengukuran survei pelayanan secara menyeluruh Semester II Tahun 2022 selama 4 bulan dari bulan Juli 2022 s/d Oktober 2022, juga di tampilkan aktivitas pengukuran pelayanan kepada masyarakat untuk setiap bulan, sebagaimana tabel dan grafik per-bulan dibawah ini

Tabel 2
ISIAN RESPONDEN PER BULAN JULI 2022

No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
18	3	1	3	4	3	3	3	3	4	27
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
21	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	87	86	87	104	87	88	90	86	101	816

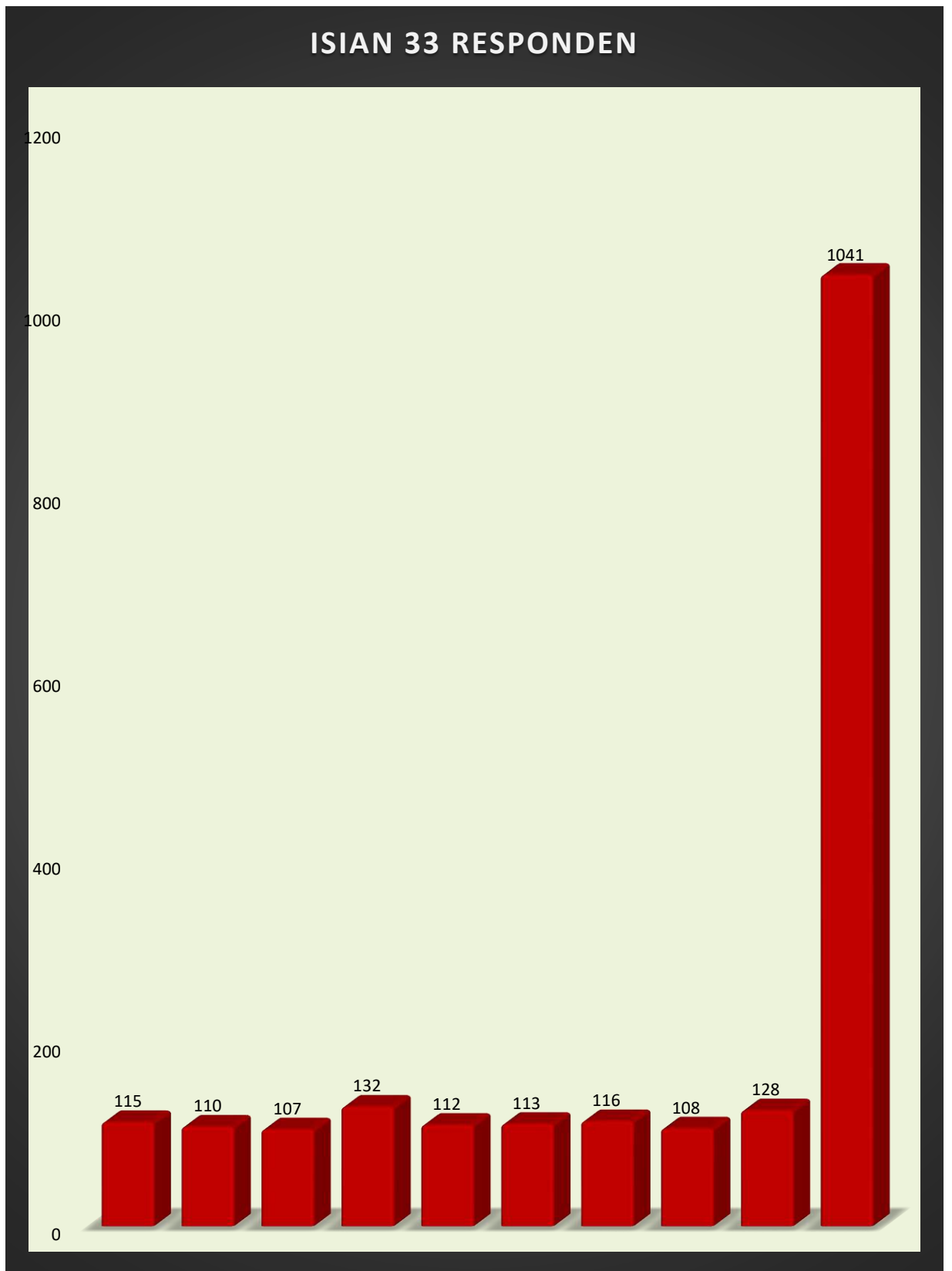
Grafik 2
ISIAN RESPONDEN BULAN JULI 2022



Tabel 3
ISIAN RESPONDEN PER BULAN AGUSTUS 2022

No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
12	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
13	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
14	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
17	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
22	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
33	3	3	2	4	3	3	3	2	4	27
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	115	110	107	132	112	113	116	108	128	1041

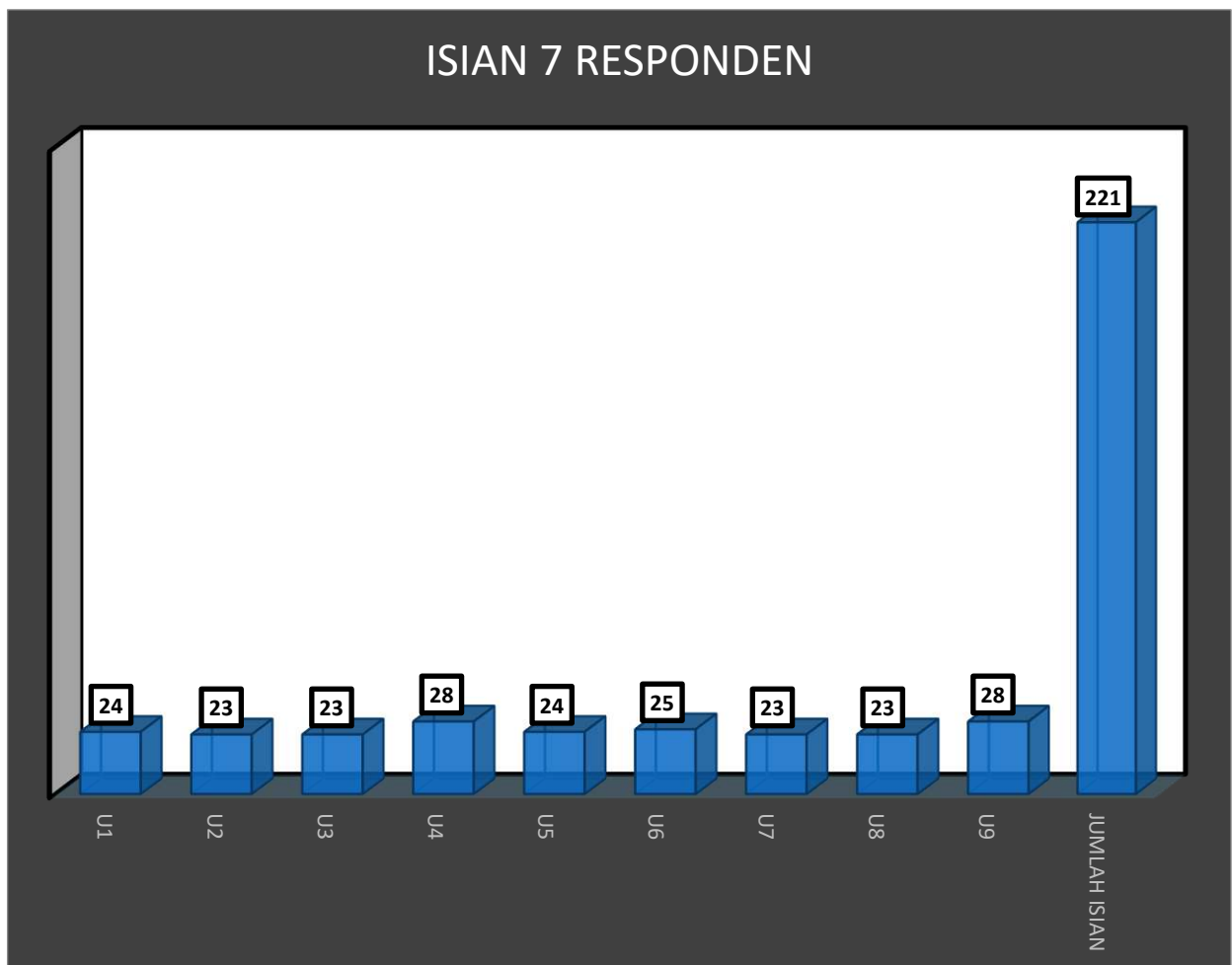
Grafik 3
ISIAN RESPONDEN BULAN AGUSTUS 2022



Tabel 4
 ISIAN RESPONDEN PER BULAN SEPTEMBER 2022

No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
6	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	24	23	23	28	24	25	23	23	28	221

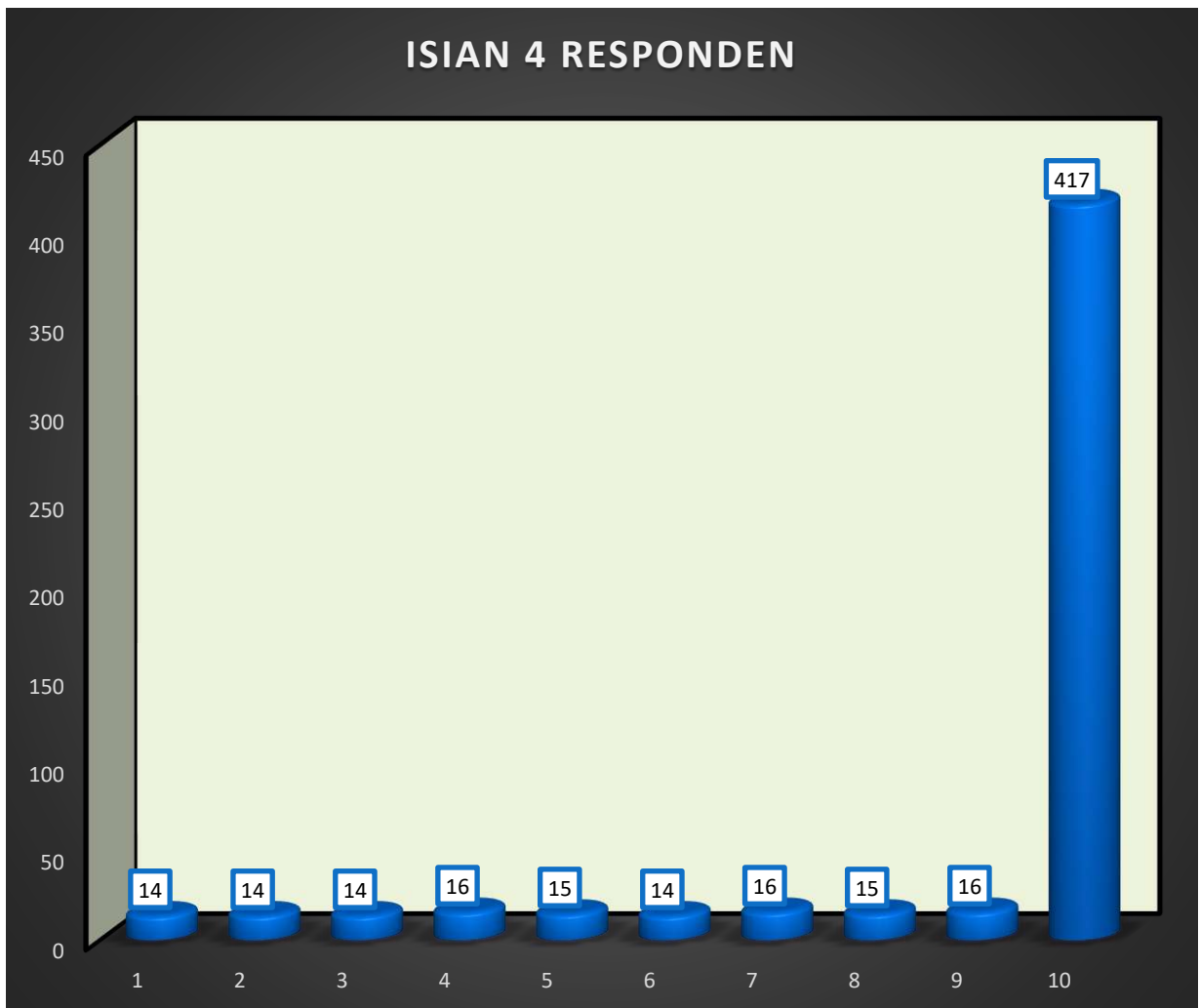
Grafik 4
 ISIAN RESPONDEN BULAN SEPTEMBER 2022



Tabel 5
ISIAN RESPONDEN PER BULAN OKTOBER 2022

No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	14	14	14	16	15	14	16	15	16	417

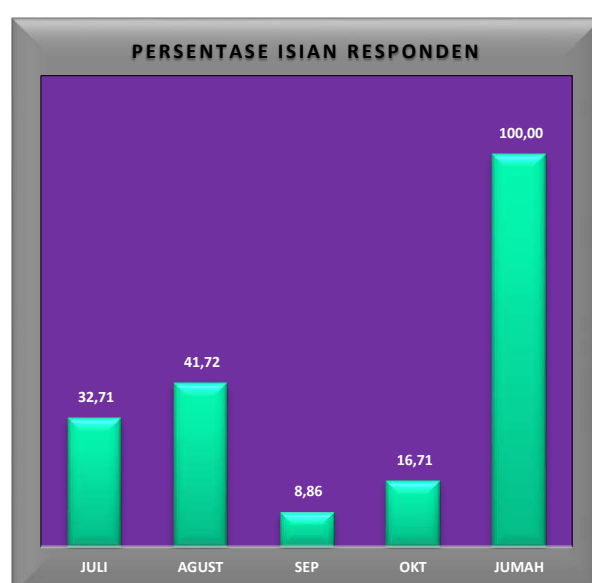
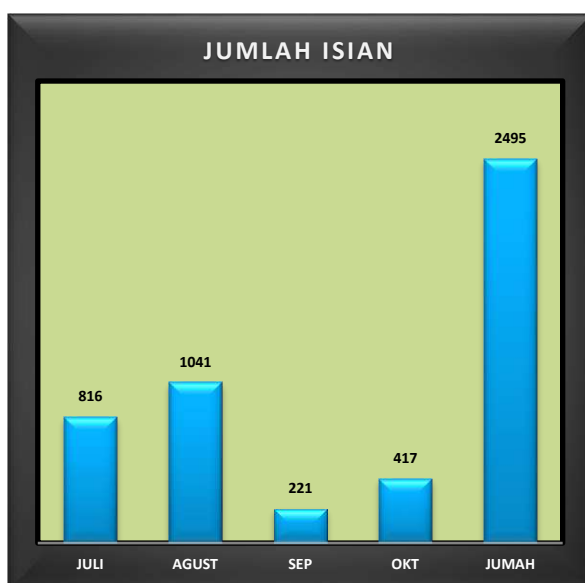
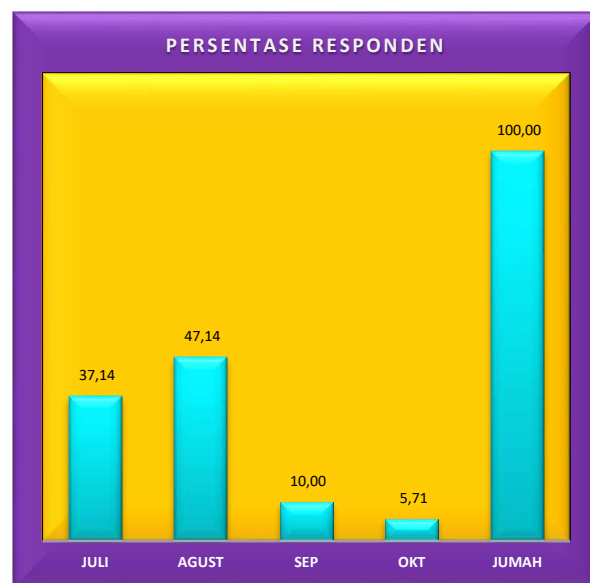
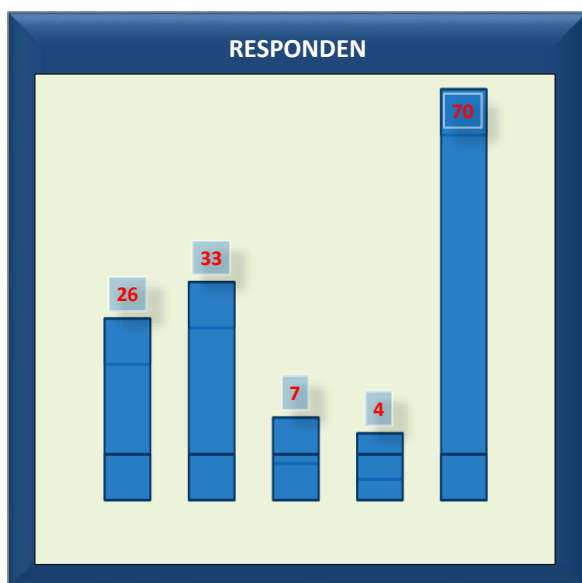
Grafik 5
ISIAN RESPONDEN BULAN OKTOBER 2022

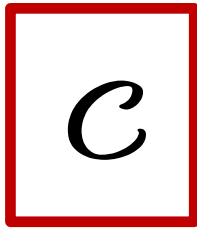


TABEL 6
RESPONDEN, JUMLAH TOTAL ISIAN, PERSENTASE

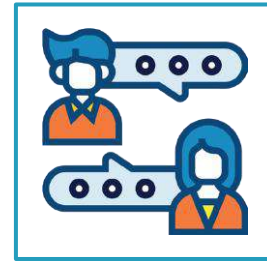
BULAN	RESPONDEN	JUMLAH ISIAN	PERSENTASE RESPONDEN	PERSENTASE ISIAN RESPONDEN
JULI	26	816	37,14	32,71
AGUST	33	1041	47,14	41,72
SEP	7	221	10,00	8,86
OKT	4	417	5,71	16,71
JUMAH	70	2495	100,00	100,00

Grafik 6





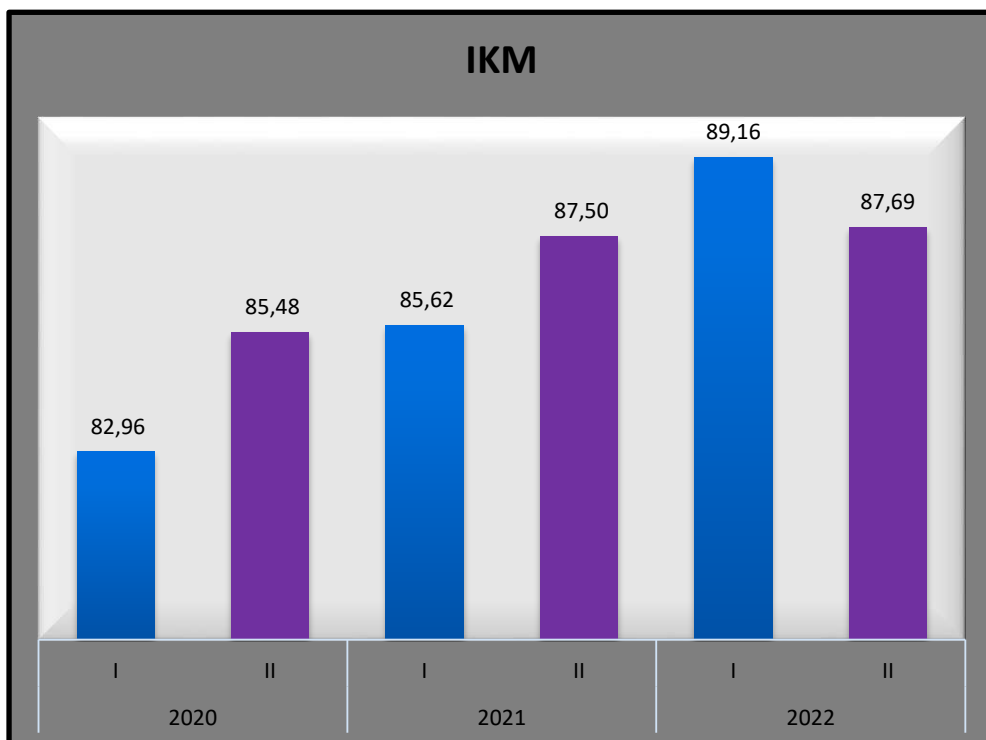
*Indeks
Kepuasan
Masyarakat*



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Pontianak Barat Tahun 2020 – 2022

Sejak tahun 2020 sampai dengan sekarang, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kecamatan Pontianak Barat semakin meningkat. Sebagai perbandingan, dalam 3 (tiga) tahun terakhir nilai IKM Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Pontianak Barat dari tahun 2020 sampai dengan 2022, keadaan sampai dengan Semester II tahun 2022 :

GRAFIK 7
PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2020-2022



Pada grafik 6 diketahui bahwa nilai IKM di Kecamatan Pontianak Barat terendah yakni pada tahun 2020 sebesar 85,48 dengan kategori Baik, sedangkan tertinggi pada tahun 2022 sebesar 89,16 dengan kategori Baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang penyusunan pedoman SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa kategori penilaian kinerja pelayanan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 7

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 6. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kerja Unit Pelayanan

D

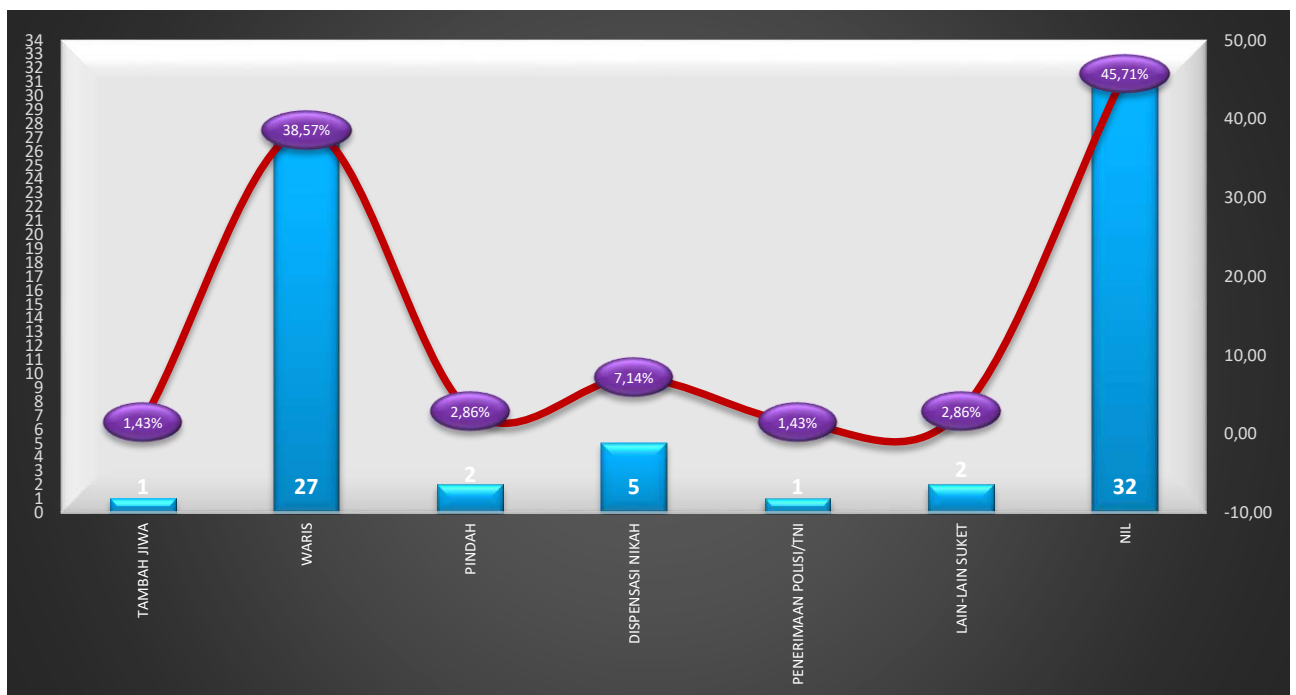
Jumlah Responden Tiap Jenis Pelayanan

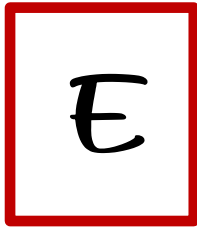
SKM Kecamatan Pontianak Barat Tahun 2022 Semester I terdapat 10 Jenis Pelayanan dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 70 orang. Responden hanya mengisi kuesioner untuk pelayanan yang pernah diterima. Dari 70 orang tersebut rincian jumlah responden per jenis pelayanan dapat dilihat dibawah ini

TABEL 8
REALISASI URUSAN PELAYAN

No.	JENIS PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1	WARIS	27	38,57
2.	DISPENSASI NIKAH	5	7,14
3.	TAMBAH JIWA	1	1,43
4.	PINDAH	2	2,86
5.	PENERIMAAN TNI/POLRI	1	1,43
6.	LAIN-LAIN SURAT KETERANGAN	2	2,86
7.	TIDAK MENYEBUTKAN URUSAN	32	45,71

GRAFIK 8
REALISASI URUSAN PELAYANAN



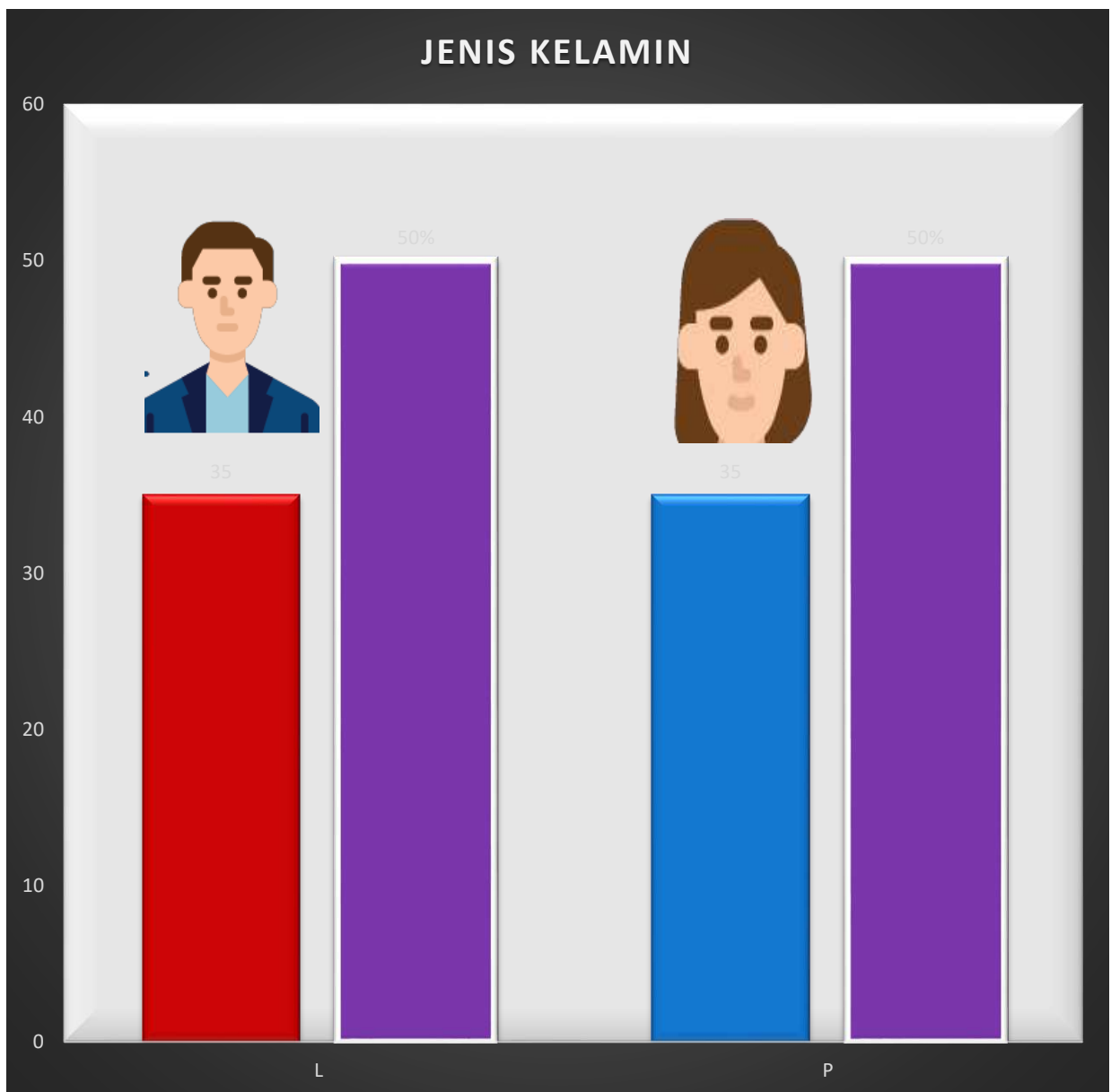


Profil Responden

Jenis Kelamin

Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat Tahun 2022 Semester II dikelompokkan menurut Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Profil tersebut disajikan pada uraian di bawah ini :

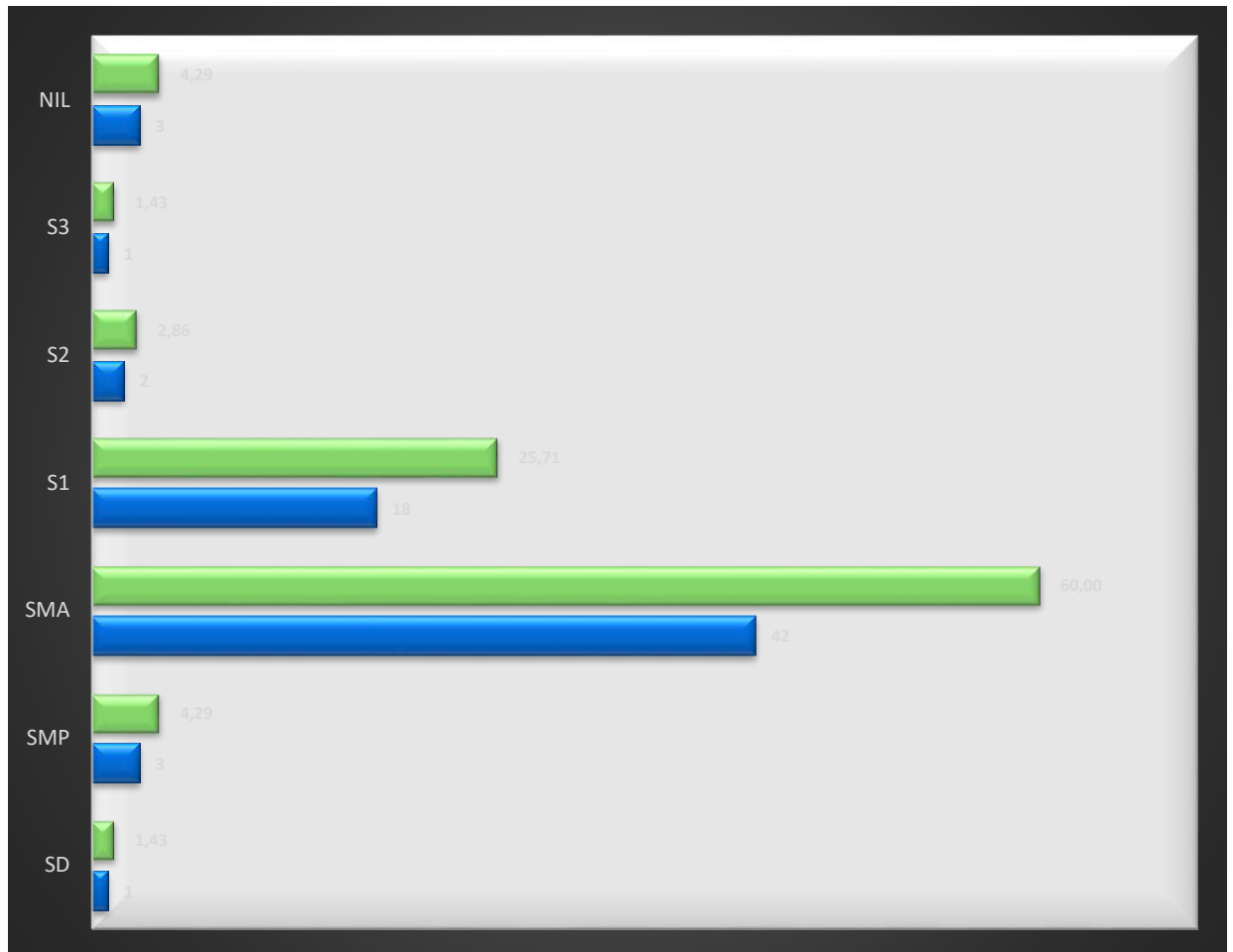
Grafik 9
JENIS KELAMIN RESPONDEN



Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden yang menjadi responden pada Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II tahun 2022 telah menempuh Pendidikan SD, SMP, SMA jenjang S-1, S-2, D3 sebagaimana disajikan pada berikut:

Grafik 10
PENDIDIKAN RESPONDEN

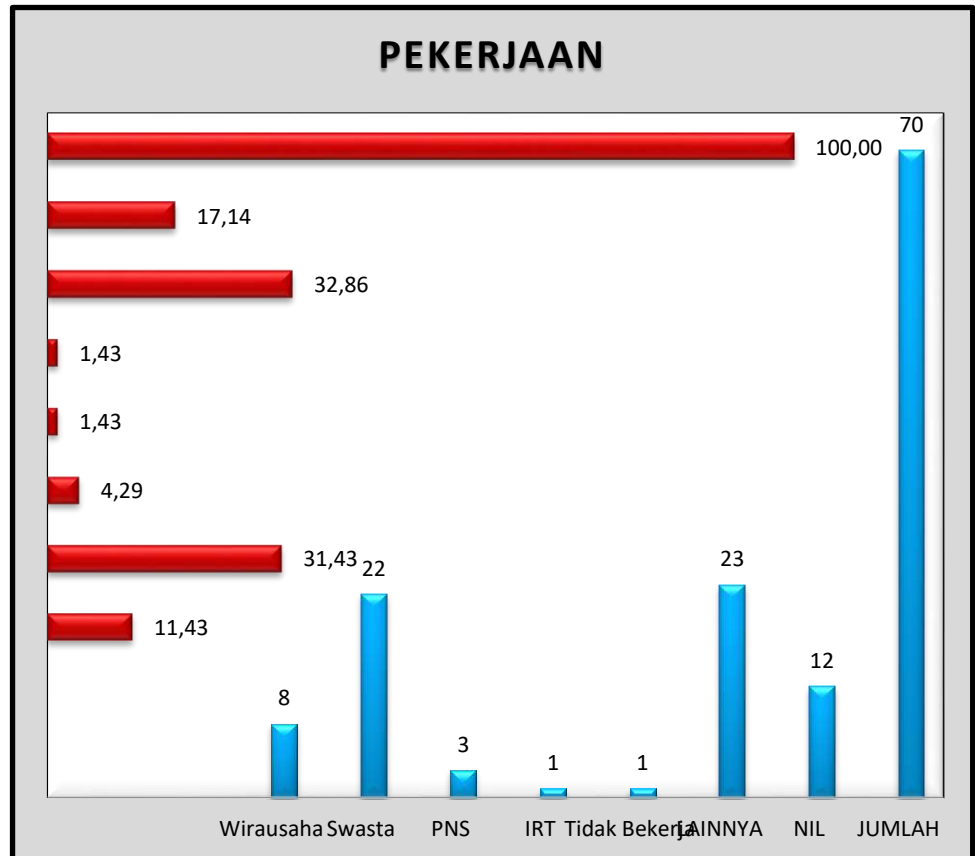


PENDIDIKAN	SD	SMP	SMA	S1	S2	D3	NIL
RESPONDEN	1	3	42	18	2	1	3
%	1,43	4,29	60,00	25,71	2,86	1,43	4,29

Pekerjaan

Tingkat Pekerjaan yang menjadi responden pada Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II tahun 2022 sebagian besar merupakan pekerja Swasta, namun masih ada yang enggan menuliskan pekerjaannya, dibawah ini tergambar sebagaimana grafik 9 sebagai berikut:

Grafik 11
PEKERJAAN RESPONDEN



PEKERJAAN	Wirusaha	Swasta	PNS	IRT	Tidak Bekerja	LAINNYA	NIL	JUMLAH
RESPONDEN	8	22	3	1	1	23	12	70
PERSentase	11,43	31,43	4,29	1,43	1,43	32,86	17,14	100,00

Nama Responden

Sebanyak 70 orang hampir semua bersedia menuliskan namanya yang menjadi responden pada Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II tahun 2022 sebagaimana disajikan pada Tabel dibawah ini :

Juli 2022

1.	FACHRUL RAZI
2.	TETY LISANDRA
3.	DONNY JUNIANSYAH
4.	M.SOFIAN
5.	SYAHRI
6.	ENO WIJAYA
7.	FENNIE FASRAHWATI
8.	BUDIMAN
9.	NANA HAIRIYANA
10.	WULAN HANDAYANI
11.	FERIANSYAH
12.	JEPRI M. SINAGA
13.	TINO
14.	RUSDI
15.	HARDIANSYAH
16.	WIDIA WATI
17.	DESY DAMAYANTI
18.	HERYANI
19.	SRI YULIANTI
20.	HELENA PANDIANGAN
21.	M.MOUZHAR
22.	SUPARDIMAN
23.	YATNI SETIAWAN
24.	TITIEK HERAWATI
25.	DINA JUMARNIS
26.	FAJRIN LEO NINDRO

Agustus 2022

1.	EVI.S
2.	WAHID HASYIM ASYARI
3.	RIYANA MARETA
4.	SYAIFULLAH
5.	CEN CUNG
6.	SITI SUARAH
7.	HERMAN AMIR
8.	MIRA OKTAVIA
9.	MOCHTAR
10.	NUR ASIAH
11.	THARIA SEPTRIANA
12.	HARDIANSYAH
13.	TINA AMELIA
14.	DEDE APRIYADI
15.	IBNU SHINA
16.	Tak terbaca
17.	FEBY ULANDARI
18.	TINI PURWANTI
19.	RARAS
20.	R.DANI WIRAATMADJUAYA
21.	WANDA YUDHISTIRA
22.	BOBI AZHARI
23.	SUSILAWATI
24.	YUDI
25.	DELIYANTI
26.	TIRA AULIA
27.	RIYANA MARETA
28.	TIKA YULIASARI
29.	SUNARTI
30.	SAFE'I
31.	SRI FAJARDINI
32.	EKO NANDI
33.	MAWAR LESTARI

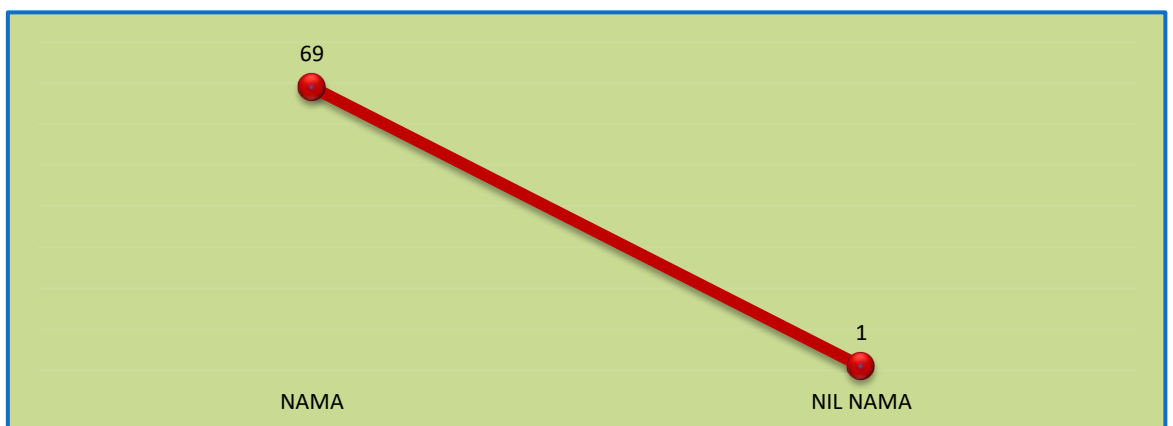
September 2022

1.	ABDURROHMAN AL HAFONI
2.	FIKRI ALAMSYAH HASIBUAN
3.	WIWIK PURWATI
4.	FADLI HIDAYATULLOH
5.	-
6.	DWI YULIE BARIANDINI
7.	MARYONO

Oktober 2022

1.	MELLY SHILFANI, A.Md.Kes
2.	RINDI AGUSTINA
3.	BAYU SAPUTRA
4.	RENITA

Grafik 12

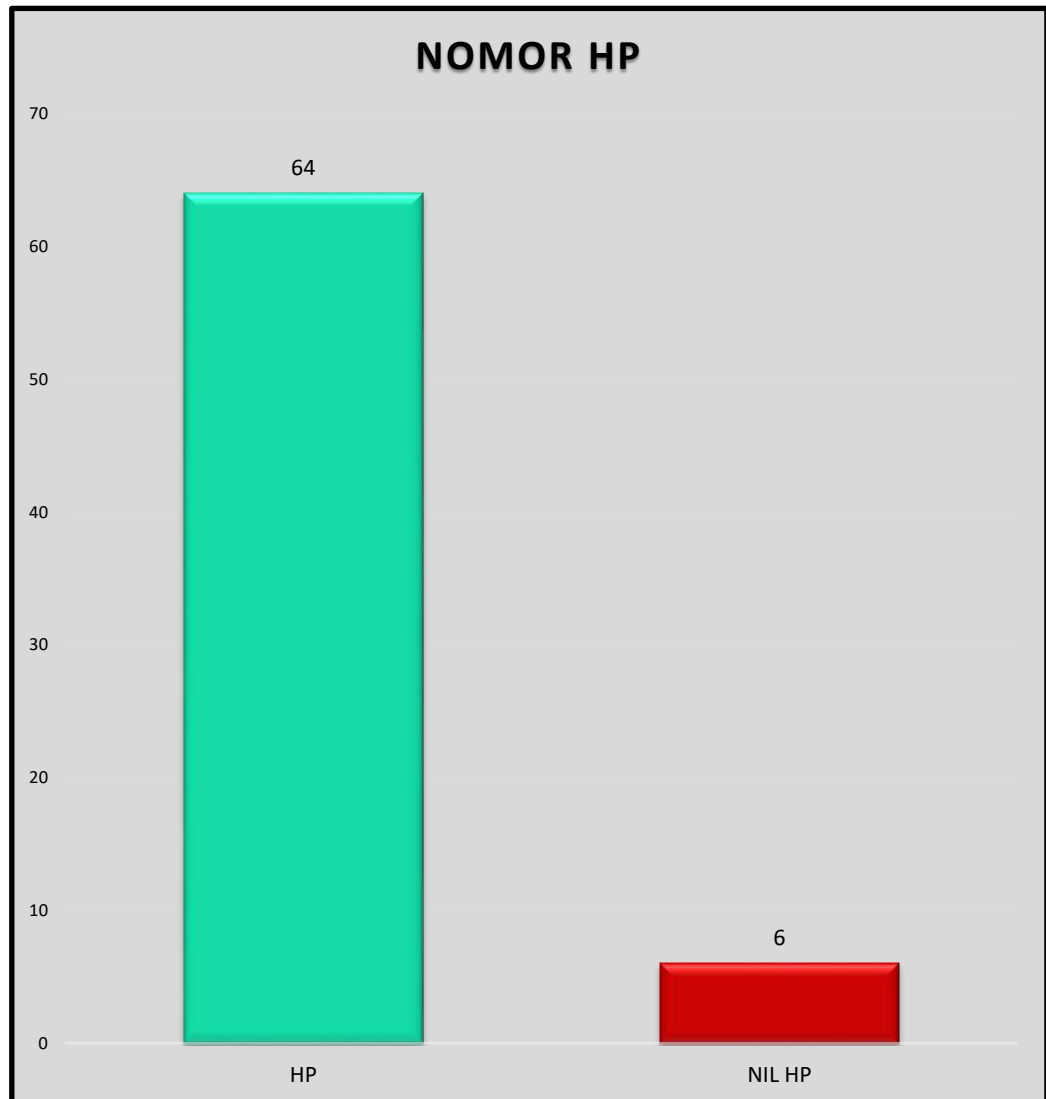


Cacatan : -Menuliskan Nama sebanyak 69 orang atau 98,57% dari 70 orang Responden
 -Tidak Menuliskan Nama sebanyak 1 orang atau 1,43% dari 70 orang Responden

Nomor Kontak Responden

Tingkat Kesadaran untuk memberikan nomor hp cukup tinggi sebanyak 64 orang setara dengan 91,43% bersedia menuliskan nomor hp, sedangkan 8,57% atau 6 orang tidak menuliskan nomor hp dan semuanya ini menjadi responden pada Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II tahun 2022 sebagaimana disajikan pada berikut ini :

Grafik 13

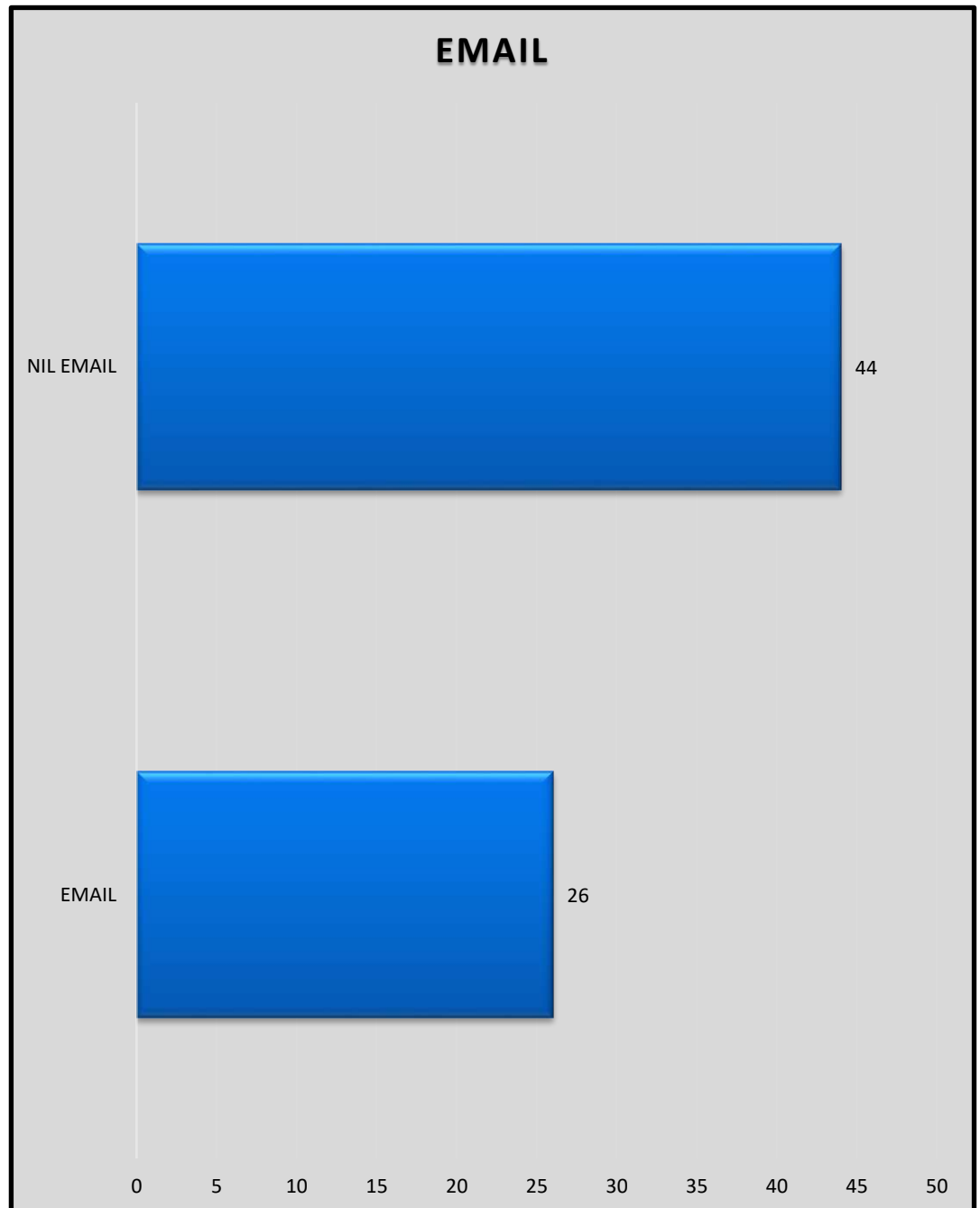


Catatan : -Menuliskan Nomor Hp/WhatsApp sebanyak 64 orang atau 91,43%
-Tidak Menuliskan Nomor Hp/WhatsApp sebanyak 6 orang atau 8,57%

E-Mail Responden

Sedangkan Tingkat ketersediaan untuk memberikan E-Mail sangat kurang hanya 26 orang, sedangkan yang tida bersedia mengisi E-Mail sebanyak 44 Orang yang menjadi responden pada Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II tahun 2022 sebagaimana disajikan berikut ini :

Grafik 14

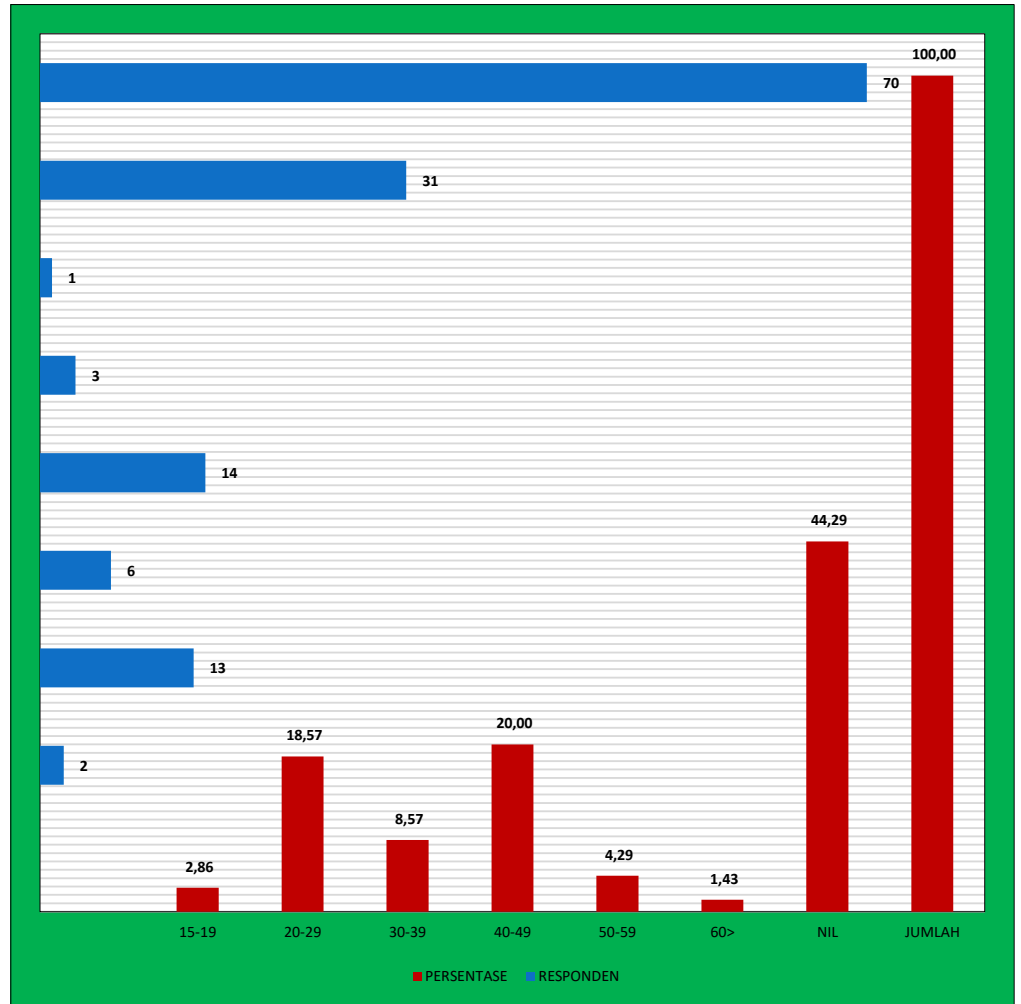


- Menuliskan E-Mail sebanyak 26 orang atau 37,14%
- Tidak Menuliskan E-Mail sebanyak 44 orang atau 62,86%

Usia

Dari 70 orang yang berurusan pada Pelayanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II Tahun 2022 sebanyak 33 orang yang tidak bersedia menuliskan usia mereka bagaimana disajikan dibawah ini :

Grafik 15



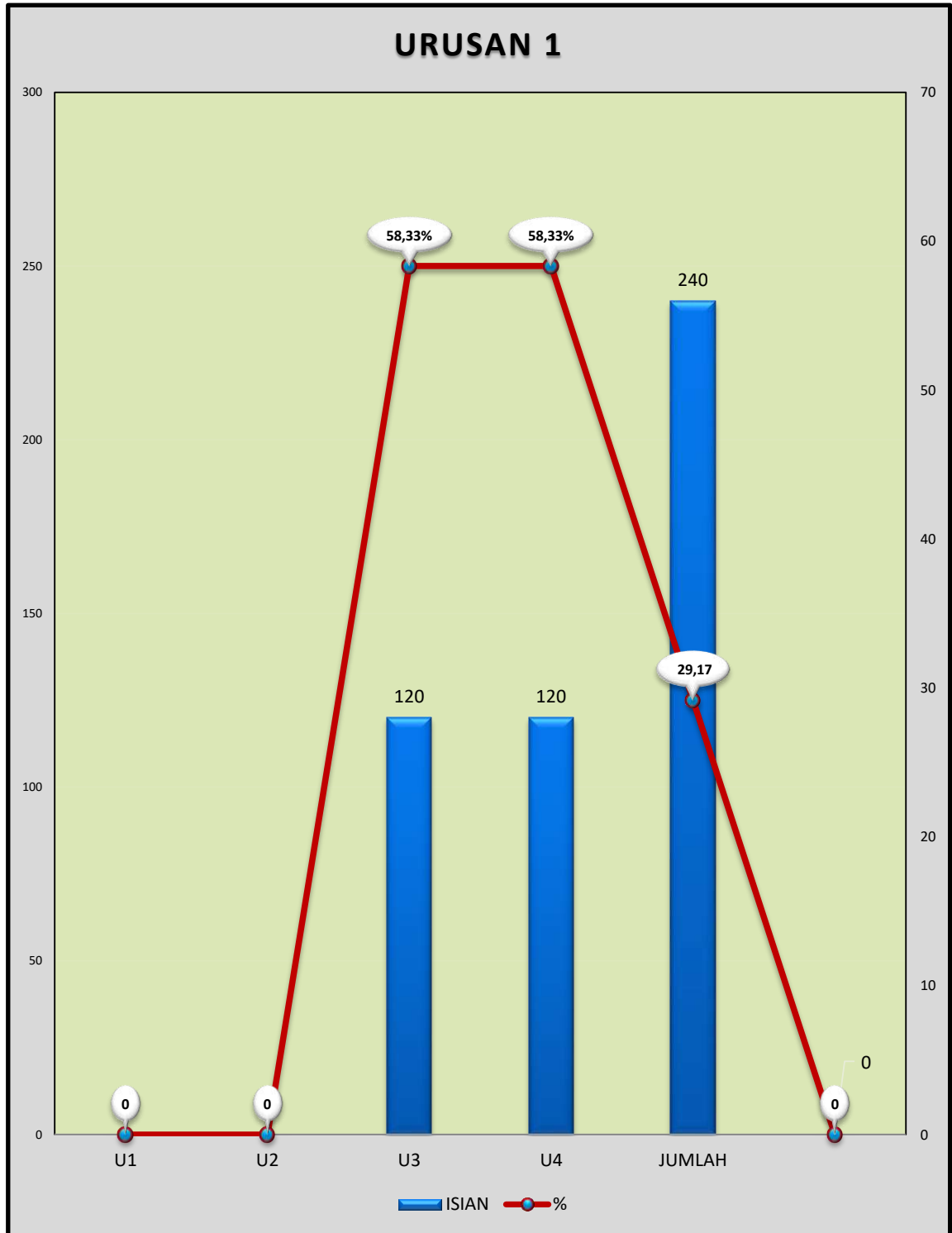
USIA	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60>	NIL	JUMLAH
RESPONDEN	2	13	6	14	3	1	31	70
PERSENTASE	2,86	18,57	8,57	20,00	4,29	1,43	44,29	100,00

F*Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Jenis Pelayanan*TABEL 9
NILAI UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN

No.U	PELAYANAN (1)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	3	-
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	-	4
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	3	-
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	3	-
30	-	-		4
31	-	-	-	4
32	-	-	3	
33	-	-	3	-

34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	-	4
38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-		4
44	-	-	3	
45	-	-		4
46	-	-	3	
47	-	-	3	-
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	-	4
55	-	-	3	-
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	3	
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	-	4
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	120	120
	0,00	0,00	58,33	58,33
	TOTAL NILAI PERSYARATAN PELAYANAN (1)			240
	PERSENTASE TOTAL			29,17

GRAFIK 16
PERSYARATAN PELAYANAN

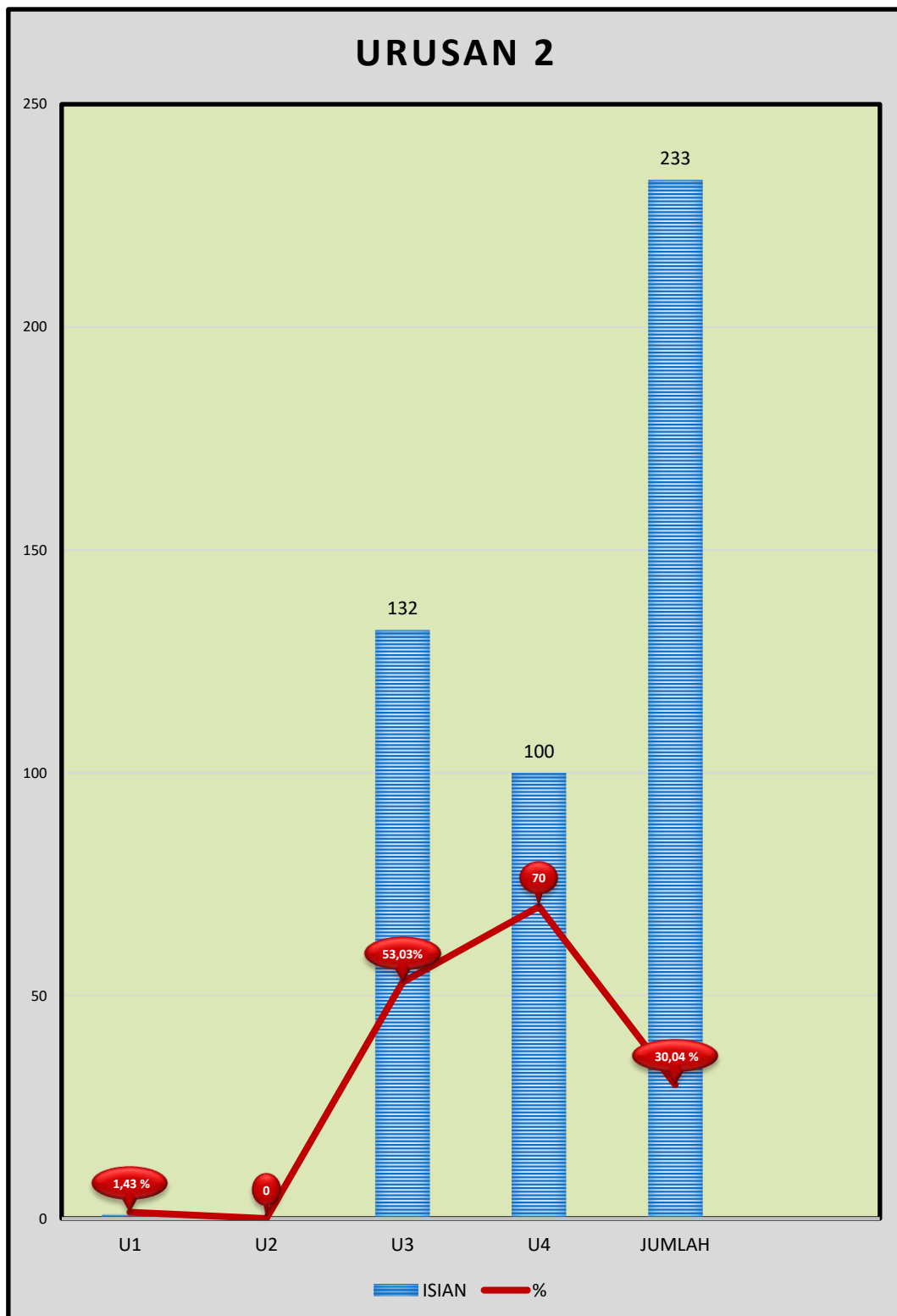


TABEL 11
NILAI UNSUR 2 PROSEDUR KEMUDAHAN PELAYANAN

No.U	PELAYANAN (2)			
	1	2	3	4
1	-	-	3	-
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	-	4
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	1	-	-	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-
31	-	-	-	4
32	-	-	3	-
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	-	4

38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	-	4
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	3	-
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	-	4
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	3	-
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
JUMLAH	1	0	132	100
	1,43	0,00	53,03	70,00
	TOTAL NILAI PROSEDUR PELAYANAN (2)			233
	PERSENTASE TOTAL			30,04

GRAFIK 17
PROSEDUR KEMUDAHAN PELAYANAN

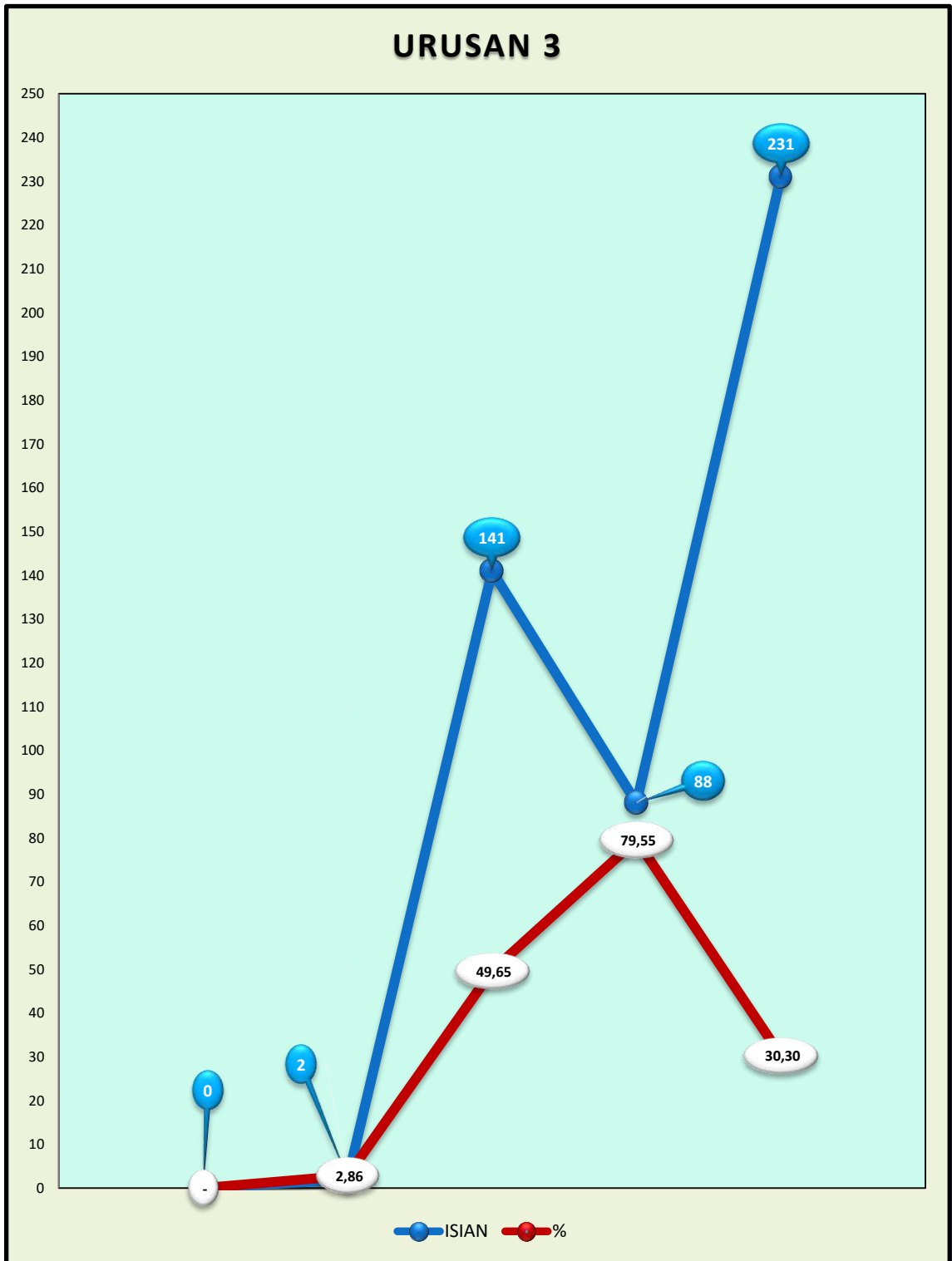


TABEL 12
NILAI UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

No.U	PELAYANAN (3)			
	1	2	3	4
1	-	-	3	-
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	3	-
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-
31	-	-	-	4
32	-	-	3	-
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-

37	-	-	-	4
38	-	-	3	
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	3	-
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	3	
47	-		3	-
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-		3	-
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	3	-
59	-	2	-	-
60	-	-	-	4
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-		3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	3	-
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	2	141	88
	0,00	2,86	49,65	79,55
	TOTAL NILAI KECEPATAN WAKTU (3)			231
	PERSENTASE TOTAL			30,30

GRAFIK 18
KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

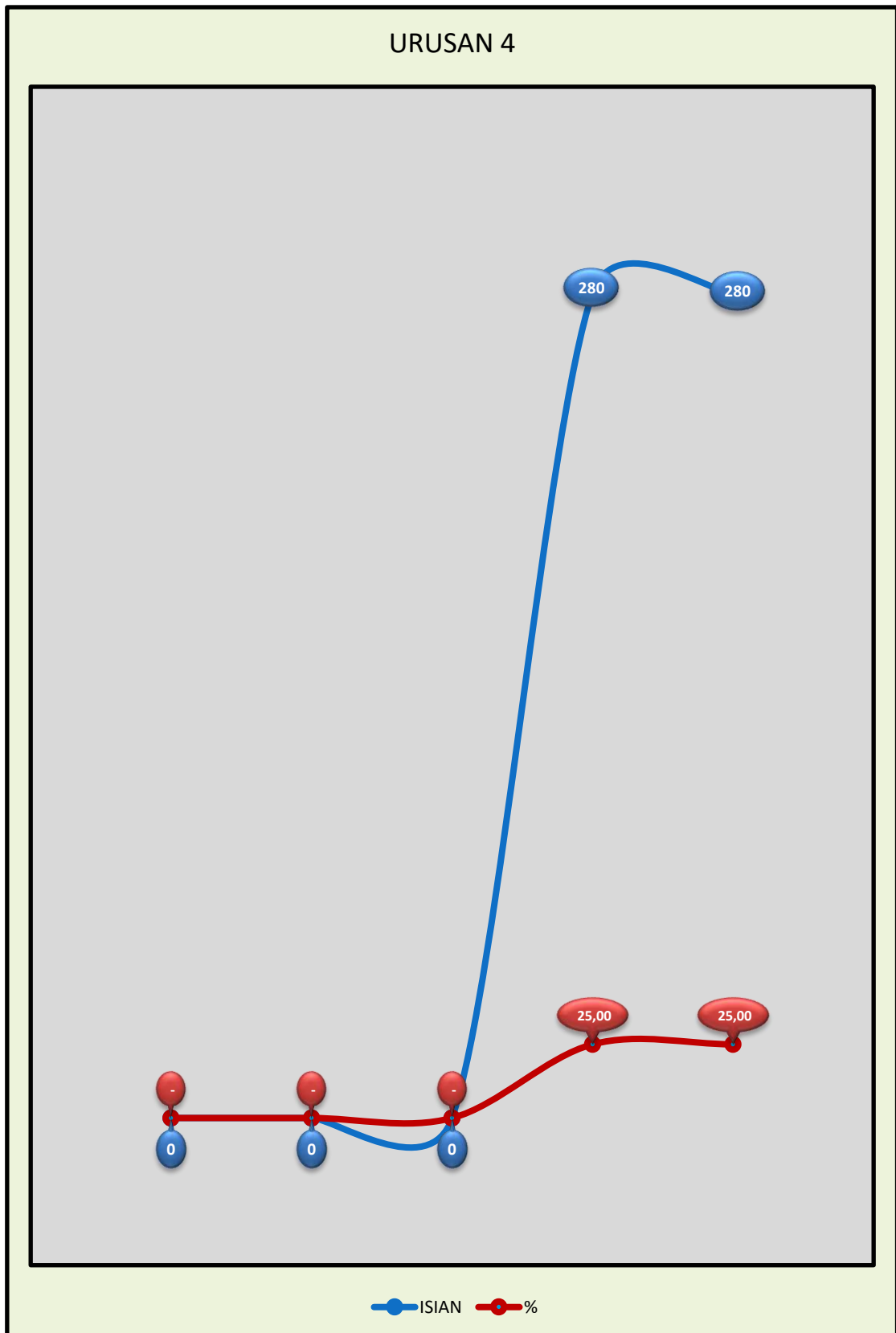


TABEL 13
NILAI UNSUR 4 BIAYA/TARIF PELAYANAN

No.U	BIAYA / TARIF PELAYANAN (4)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	-	4
7	-	-	-	4
8	-	-	-	4
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	-	4
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	-	4
35	-	-	-	4
36	-	-	-	4

37	-	-	-	4
38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	-	4
52	-	-	-	4
53	-	-	-	4
54	-	-	-	4
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	-	4
59	-	-	-	4
60	-	-	-	4
61	-	-	-	4
62	-	-	-	4
63	-	-	-	4
64	-	-	-	4
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	0	280
	0,00	0,00	0,00	25,00
	TOTAL NILAI BIAYA/TARIF (4)			280
	PERSENTASE TOTAL			25.00

GRAFIK 19
TARIF PELAYANAN

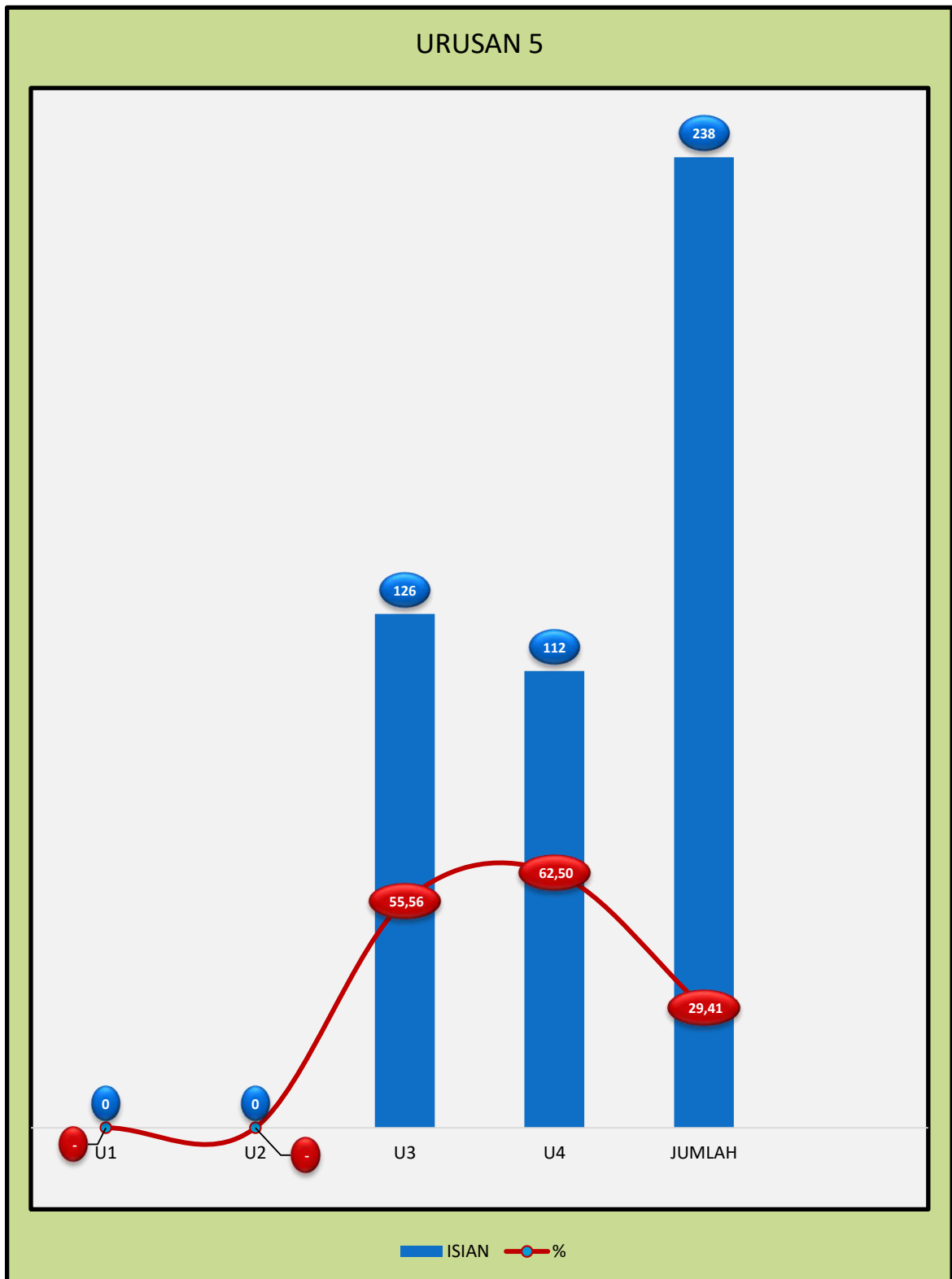


TABEL 14
NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN

No.U	PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN (5)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	3	-
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-

37	-	-	-	4
38	-	-	3	-
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	3	-
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	-	4
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	-	4
65	-	-	3	-
66	-	-	-	4
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	126	112
	0,00	0,00	55,56	62,50
	TOTAL NILAI PRODUK SPESIFIKASI (5)			238
	PERSENTASE TOTAL			29,41

GRAFIK 20
PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN

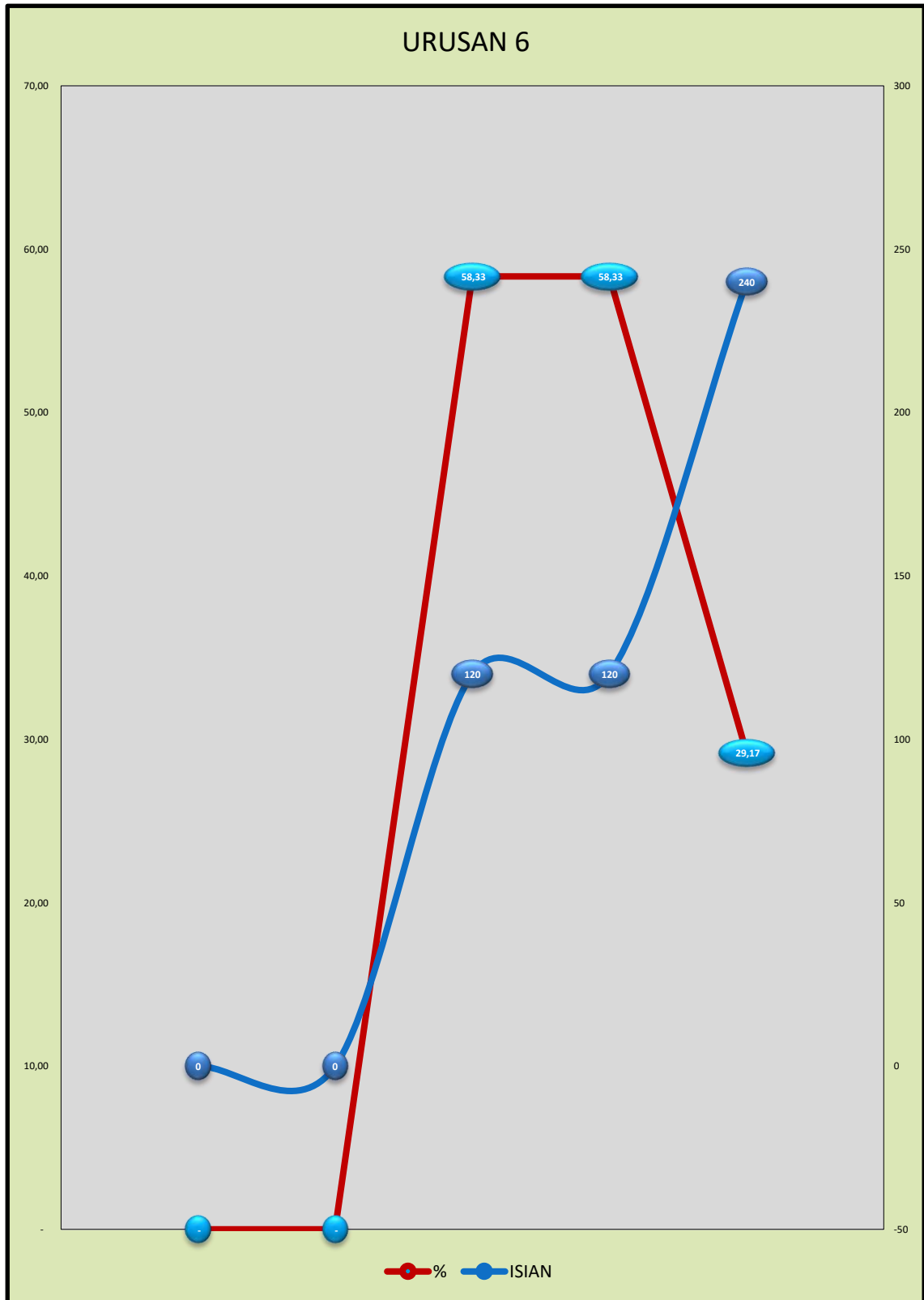


TABEL 15
NILAI UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN

No.U	KOMPETENSI PELAYANAN (6)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	3	-
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	-	4
30	-	-	3	-
31	-	-	-	4
32	-	-	3	-
33	-	-	-	4
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-

37	-	-	3	-
38	-	-	3	-
39	-	-	3	-
40	-	-	-	4
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	3	-
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	3	-
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	-	4
59	-	-	3	-
60	-	-	-	4
61	-	-	-	4
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	120	120
	0,00	0,00	58,33	58,33
	TOTAL NILAI KOMPETENSI PELAYANAN (6)			240
	PERSENTASE TOTAL			29,17

GRAFIK 21
KOMPETENSI PELAYANAN

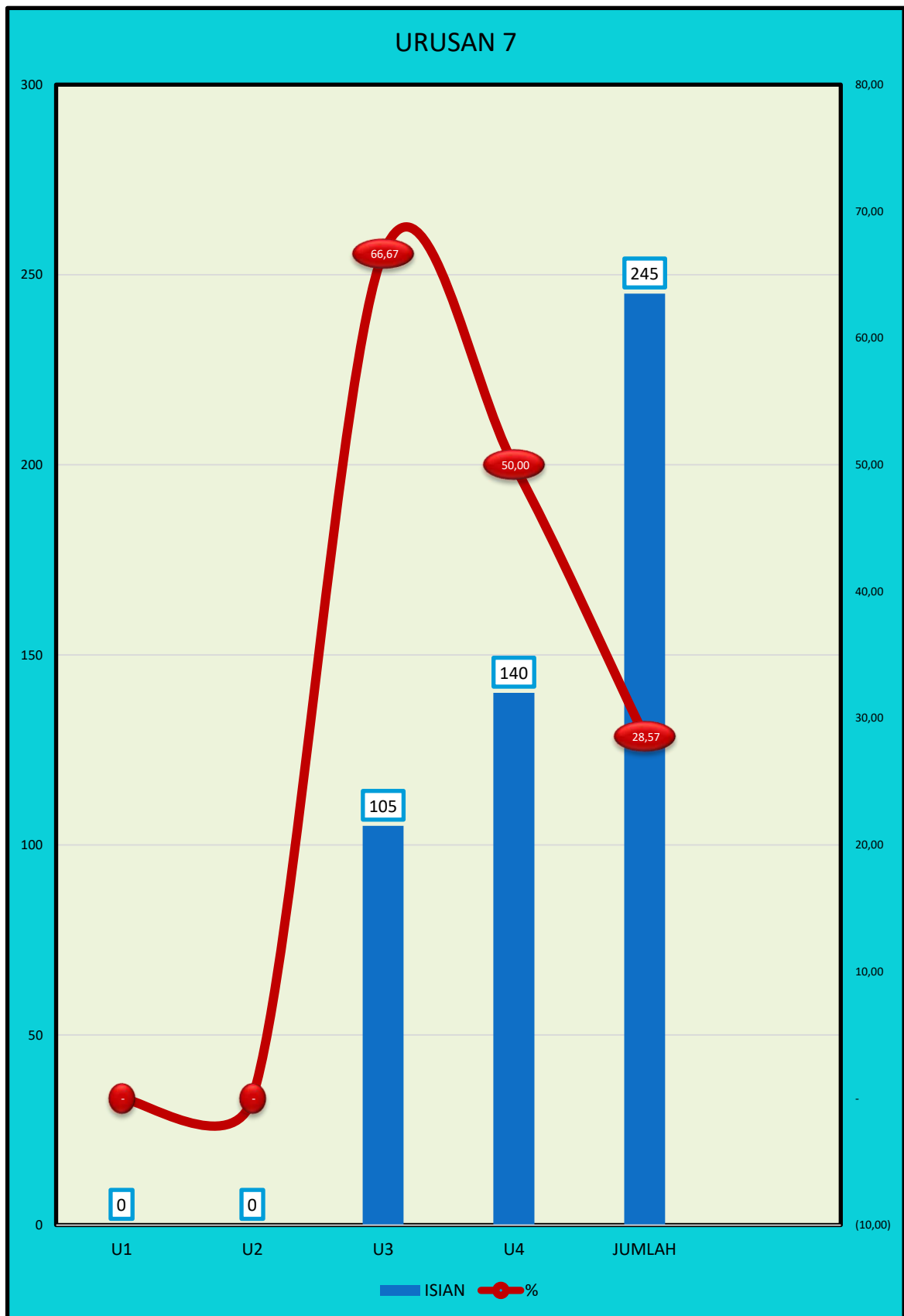


TABEL 16
NILAI UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA

No.U	PERILAKU PELAKSANA (7)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	3	-
28	-	-	-	4
29	-	-	3	-
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4

37	-	-	3	
38	-	-	-	4
39	-	-	3	
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	3	-
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	3	-
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	-	4
59	-	-	3	-
60	-	-	-	4
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	3	-
66	-	-	3	-
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	105	140
	0,00	0,00	66,67	50,00
	TOTAL NILAI PERILAKU PELAKSANA (7)			245
	PERSENTASE TOTAL			28,57

GRAFIK 22
PERILAKU PELAKSANA

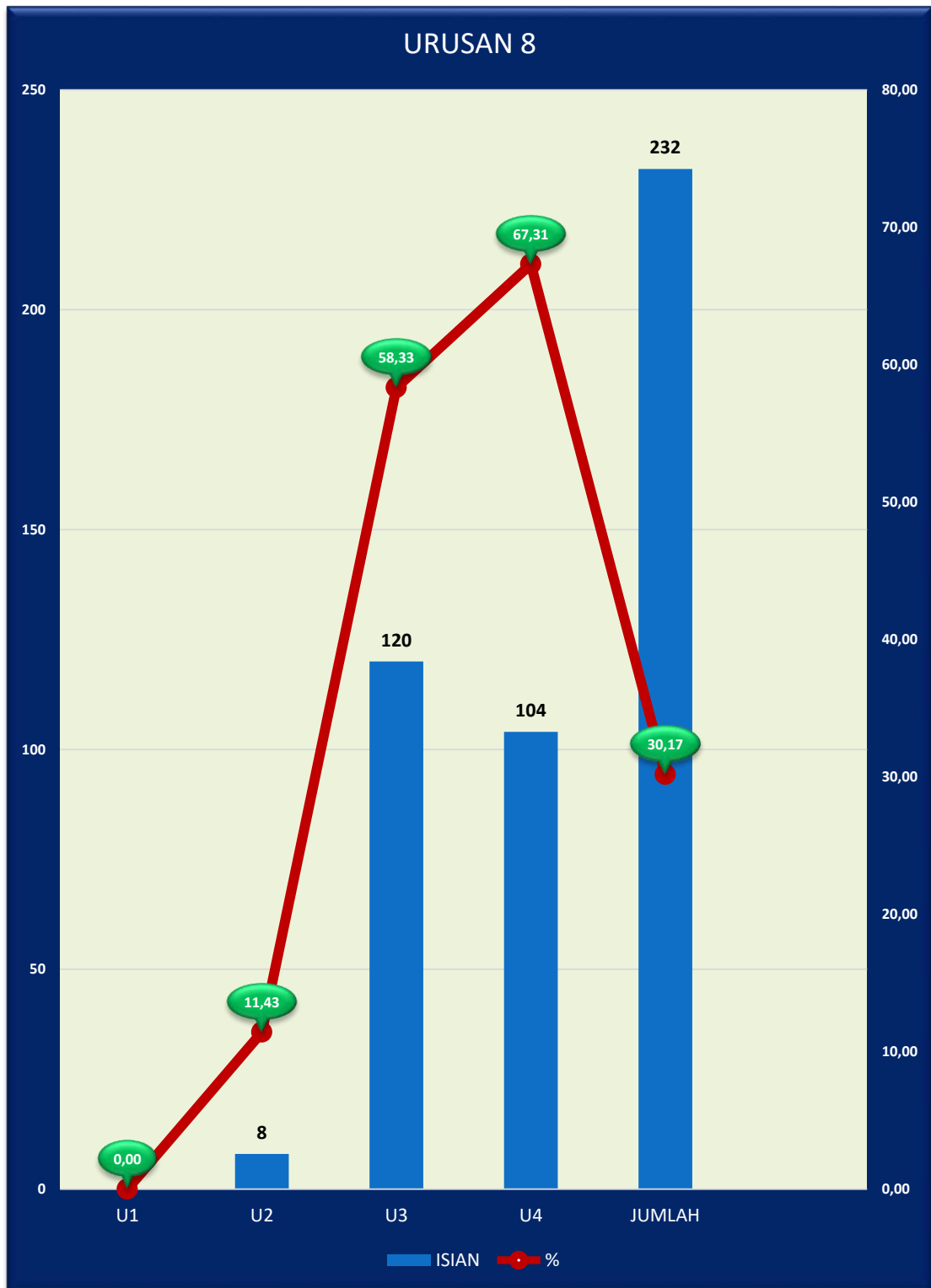


TABEL 17
NILAI UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA

No.U	SARANA DAN PRASARANA (8)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	-	4
5	-	-	3	-
6	-	-	3	-
7	-	2	-	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	2	-	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-
31	-	-	-	4
32	-	-	3	-
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	3	-

38	-	-	3	-
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	2	-	-
42	-	-	3	-
43	-	-	-	4
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	3	-
59	-	2	-	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	8	120	104
	0,00	11,43	58,33	67,31
	TOTAL NILAI UNSUR SARANA DAN PRASARANA (8)			232
	PERSENTASE TOTAL			30,17

GRAFIK 23
SARANA DAN PRASARANA

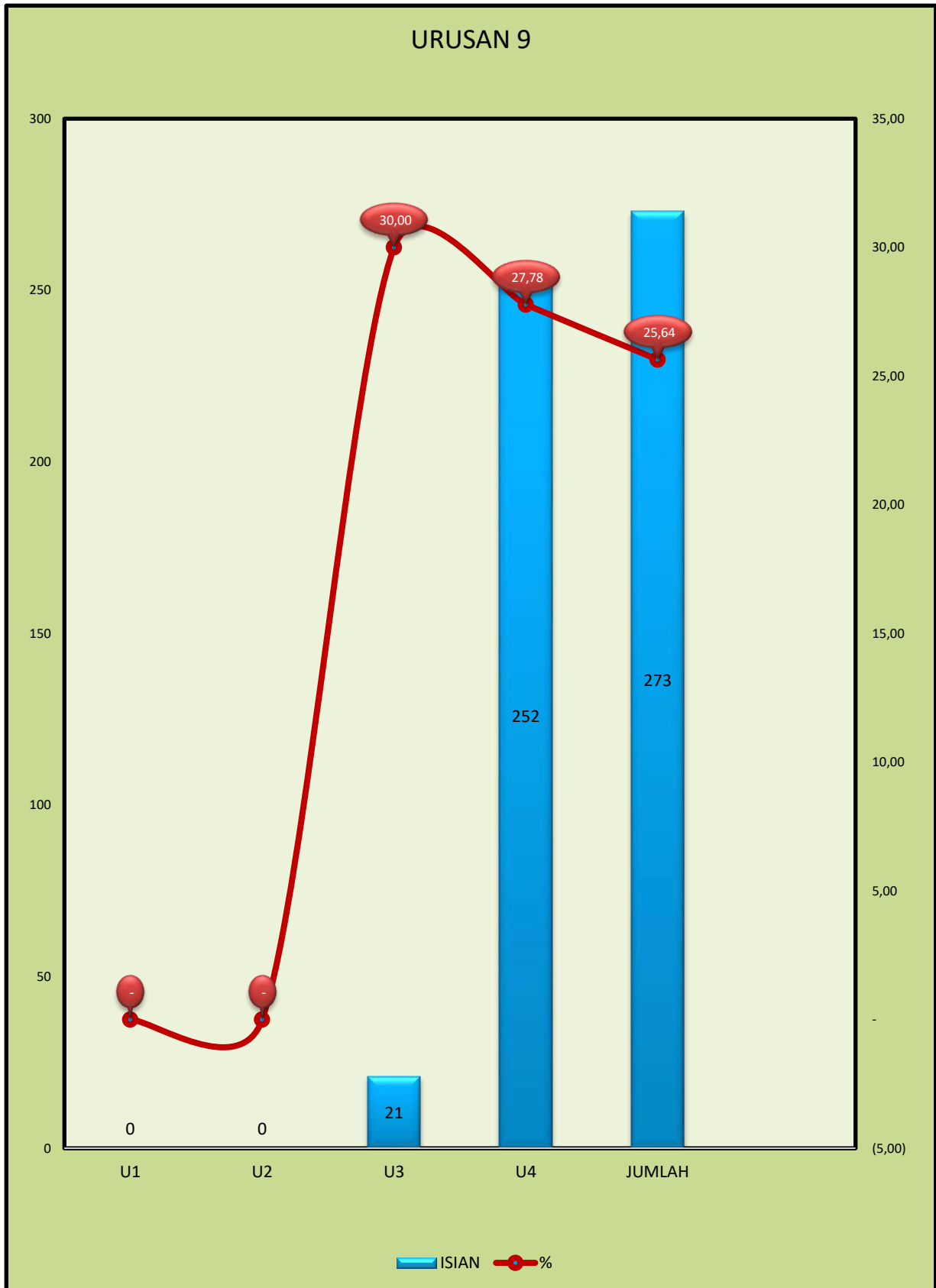


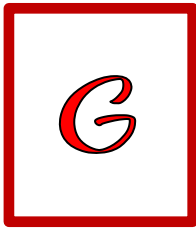
TABEL 18
NILAI UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN

No.U	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN (9)			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	-	4
8	-	-	-	4
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	3	-
12	-	-	-	4
13	-	-	-	4
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	3	-
20	-	-	-	4
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	3	-
33	-	-	-	4
34	-	-	-	4
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4

37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	3	-
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	-	4
52	-	-	-	4
53	-	-	-	4
54	-	-	-	4
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	-	4
59	-	-	-	4
60	-	-	-	4
61	-	-	-	4
62	-	-	-	4
63	-	-	-	4
64	-	-	-	4
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	21	252
	0,00	0,00	30,00	27,78
	TOTAL NILAI UNSUR PENANGANAN PENGADUAN (9)			273
	PERSENTASE TOTAL			25,64

GRAFIK 24
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN





Analisis Kinerja Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat

Sebagaimana tabel-tabel tersebut diatas di ketahui dan berdasarkan jawaban yang diberikan oleh 70 orang responden dan telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada semester II Tahun 2022, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pontianak Barat secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang Positif, baik.

Tergambar bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka 84,91, untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 87,69 maka dapat dikatakan bahwa kinerja Kecamatan Pontianak Barat adalah "SANGAT BAIK". Walaupun kinerja pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat memperoleh nilai Sangat Baik, namun tekad untuk di tingkat harus bertambah nyata, terutama survei secara online segera dimulai, dari sana akan lebih terlihat jelas kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di selenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat.



Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II yang berjalan hanya dalam 4 bulan yaitu dimulai bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022, terdapat 70 responden yang bersedia mengisi questioner yang di sediakan oleh pelaksana pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.
2. Karakteristik dari 70 responden tersebut, terdiri dari 35 orang laki-laki dan 35 orang wanita, atau setara dengan masing-masing 50%, kemudian dari sisi usia responden lebih banyak tidak menuliskan usia mereka sebanyak 31 orang responden atau setara dengan 44,29% dari 70 responden yang berurusan, untuk karakter Pendidikan responden mereka yang berpendidikan SMA mendominasi yaitu sebanyak 42 orang atau 60,00% dan masih juga terdapat yang enggan menuliskan pendidikan mereka yaitu sebanyak 3 orang atau 4,29%, sedangkan pada karakter pekerjaan responden sebanyak 32,86% atau 23 orang yang menuliskan pekerjaan lain-lainnya. Namun perlu diberi apresiasi sebanyak responden bersedia menuliskan nomor kontak mereka dan sangat signifikan yaitu sebanyak 64 orang atau 91,43% dari 70 responden, namun tingkat kesadaran responden yang bersedia menuliskan e-mail mereka sangat kecil yaitu sebanyak 26 orang atau 37,14% saja.
3. Nilai Indeks Kecamatan Pontianak Barat adalah 3,50 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 87,69 dan mutu Pelayanan termasuk katagori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.
4. Dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan semester II tahun 2022 ini, Kecamatan Pontianak Barat masih dengan cara tatap muka disaat responden berurusan di loket pelayanan Kecamatan Pontianak Barat.

B

Rekomendasi



Rekomendasi Secara Umum terhadap Pelaksanaan Survei

Pada umumnya pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat masih belum dilakukan dengan metode *online*, namun pelaksanaan survei masih secara *offline* dilaksanakan, karena, beberapa masalah yang menjadi pertimbangan, terutama sarana dan prasarana penunjang belum tersedia :

1. Untuk memastikan bahwa seluruh responden mengisi kuesioner, dan dapat mengurangi *non-sampling error* serta dapat meminimalisir jawaban responden yang kurang tepat.
2. Melalui survei secara *offline*, responden dapat mengkonfirmasi maksud pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner kepada petugas survei.



Rekomendasi Secara Umum terhadap Jenis Pelayanan

1. Meskipun nilai rata-rata IKM tahun 2022 Semester I meningkat dibanding tahun 2020, namun masih terdapat saran dan masukan dari pengguna layanan yang harus dipertimbangkan untuk ditindaklanjuti oleh Unit Organisasi pemilik layanan.
2. Terhadap jenis pelayanan yang nilai IKMnya mengalami kenaikan, maka Unit Organisasi pemilik layanan agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanannya.
3. Terhadap jenis pelayanan yang nilai IKMnya mengalami penurunan, maka Unit Organisasi pemilik layanan agar meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi kompetensi SDM (pemahaman substansi dan cara pelayanannya) maupun peningkatan dari performa aplikasi serta sarana dan prasarananya.

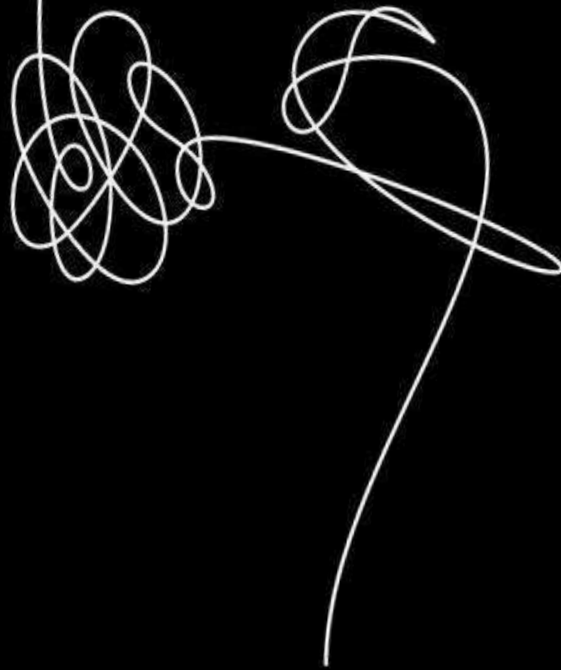


Rekomendasi Tiap Jenis Pelayanan

Agar dilakukan *update* secara berkala terhadap informasi atau dokumen yang berkaitan dengan aturan-aturan atau syarat-syarat suatu dokumen atau surat-surat yang diminta oleh masyarakat, termasuk kuesioner sebagai bahan untuk mengelola SKM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, antara lain :

1. Agar lembaran kuesioner bisa dibuat lebih mudah di pahami oleh masyarakat, dengan pertanyaan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.
2. Setiap kali masyarakat berurusan dan diminta untuk mengisi kuesioner, agar di dampingi oleh petugas pelayanan.
3. Mempermudah dalam mengakses atau menggunakan website camatbarat@pontianakkota.go.id yang merupakan webside milik Kecamatan Pontianak Barat, terutama untuk pengaduan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat.

SKM

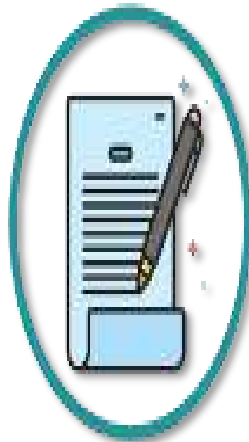


Semester II 2022

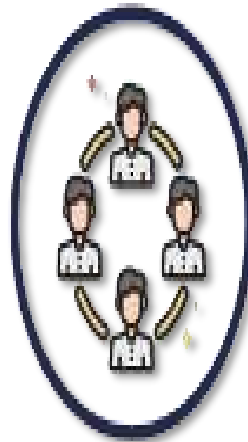
KECAMATAN PONTIANAK BARAT



**Manajemen
Perubahan**



**Deregulasi
Kebijakan**



**Penataan
Organisasi**



**Penataan
Tatalaksana**



**Penataan SDM
Aparatur**



**Penguatan
Akuntabilitas**



**Penguatan
Pengawasan**



**Pelayanan
Publik**