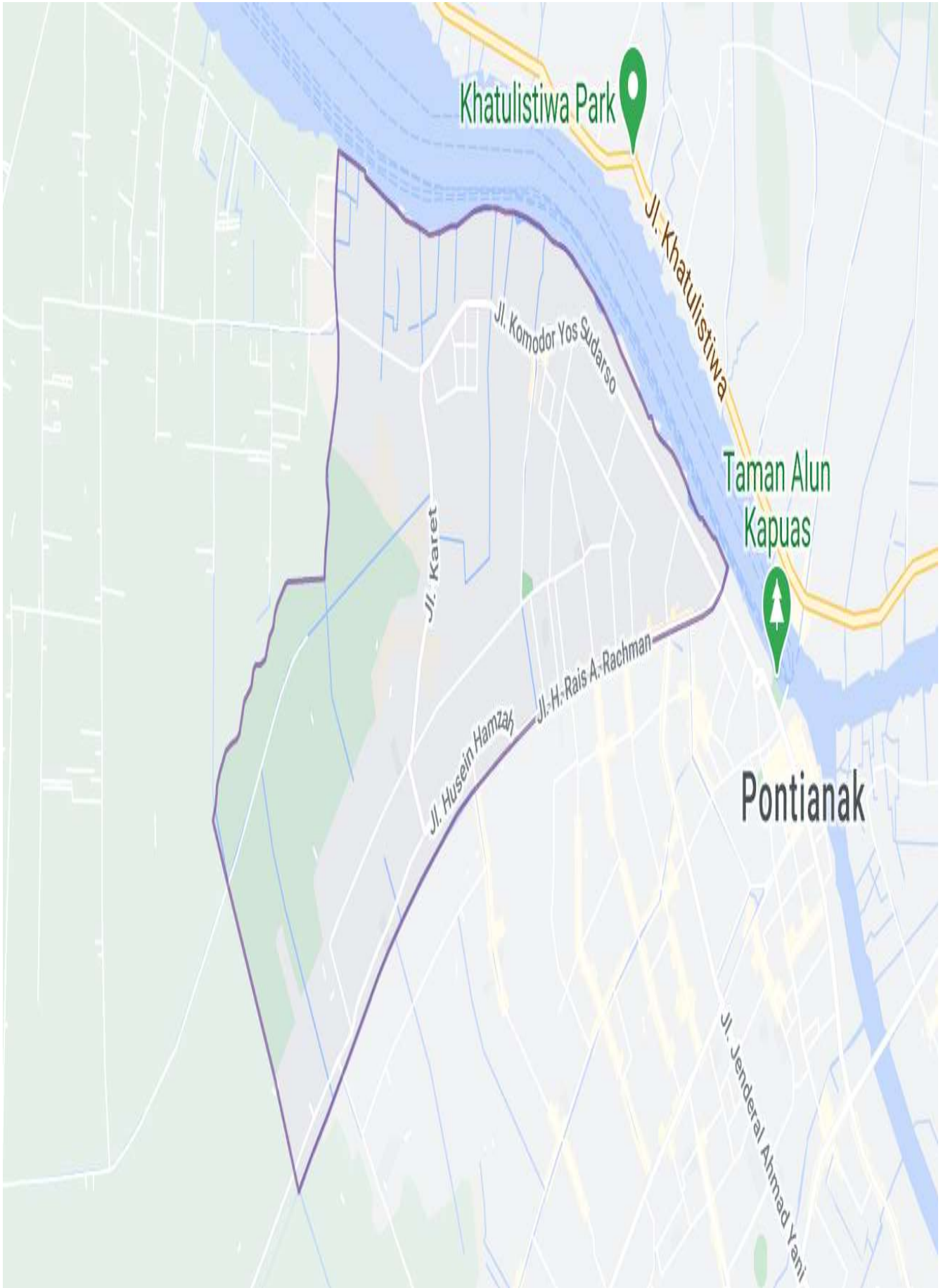


Sistem 2020

SEMESTER II
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 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 yang prima kepada masyarakat. Perubahan tersebut juga telah menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai ukuran utama kinerja pemerintah.

Otonomi daerah merupakan strategi yang digunakan Pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat benar-benar menjadi jiwa manajemen pemerintahan sehingga kesejahteraan masyarakat dapat semakin meningkat melalui pemberian kewenangan yang luas kepada Pemerintah Daerah (Pemda) untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk itu maka maksud utama dari otonomi daerah ini adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan dan peningkatan peran masyarakat. Pemerintah daerah diasumsikan sebagai bagian birokrasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat didaerahnya sehingga paling mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya.

Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah yang berlaku saat ini mendorong berbagai upaya untuk menciptakan good governance melalui penciptaan proses check and balances penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang lebih berimbang. Hal ini tercermin dari tuntutan untuk terus meningkatkan akuntabilitas publik kepada masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik

C. PENGERTIAN UMUM

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan 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 publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. MAKSUD DAN TUJUAN

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

elayanan 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. Sebagaimana:

1. 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.
2. 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

E. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara 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 penyelenggaraan 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 Kecamatan Pontianak Barat
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan Masyarakat dan administrasi lain yang menyentuh langsung pada masyarakat, khususnya di Kecamatan Pontianak Barat.

G. PRINSIP-PRINSIP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan.

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Partisipasif.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

H. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian di kembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1. Persyaratan Pelayanan yakni Syarat yang harus di penuhi dala pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.**
- 2. Prosedur Pelayanan yakni tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.**
- 3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari jenis pelayanan.**
- 4. Biaya / Tarif, yakni ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.**
- 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.**

6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap yang di layani,
8. **Penangani pengaduan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, adalah segala sesuatu yang dapat di gunakan sebagai media dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II

PELAKSANAAN DAN METODOLOGI SURVEI

a. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. PERSIAPAN

Kegiatan ini meliputi beberapa hal yang dilakukan diantaranya yakni :

a. PENYUSUNAN BAHAN

1. Kuesioner.

Digunakannya kuesioner ini merupakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan pertanyaan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja. Isi pertanyaan didalam kuesioner tersebut meliputi 3(tiga) bagian yakni :

1.a. Bagian dari Kuesioner

- **Bagian I** : Berisikan Identitas responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, hal ini dilakukan untuk menganalisa profil responden dalam memberikan penilaiannya terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.
- **Bagian II** : Berisikan Data Pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, pada bagian ini tidak terisi.)
- **Bagian III** : Bagian ini berisikan bagaimana kualitas pelayanan publik yang merupakan pendapat penerima layanan dan memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang di nilai.

1.b. 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 di jelaskan persepsi nilai yaitu :

- Nilai Persepsi 4** : Sangat baik, kriteria dengan nilai seperti ini jika pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga proses pelayanan sangat mudah dan lebih efektif. Maka kriteria ini adalah **SANGAT MUDAH**

- Nilai Persepsi 3** : Baik, kriteria dengan nilai persepsi 3 seperti ini, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan cepat, sederhana dan tidak berbelit, namun perlu di tingkatkan. Kriteria ini adalah MUDAH.
- Nilai Persepsi 2** : Kurang baik, kriteria dengan nilai persepsi 2 ini, di kategorikan KURANG MUDAH, hal ini disebabkan apabila prosedur pelaksanaan pelayanan berbelit-belit, sehingga proses pelayanan di rasakan belum signifikan.
- Nilai Persepsi 1** : Tidak Baik, kriteria dengan nilai persepsi 1 ini, jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, dengan alur yang berbelit, terlalu banyak loket, sehingga proses pencapaian tidak baik dan tidak efektif. Kriteria seperti ini di golongan TIDAK MUDAH.

Penilaian terhadap unsur-unsur penilaian sebagaimana persepsi tersebut diatas terhadap prosedur pelayanan apabila yaitu :

b. KRITERIA RESPONDEN

Responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan atau masyarakat yang berurusan di Kecamatan Pontianak Barat. Pengguna layanan di definisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.

c. METODE PEMILIHAN RESPONDEN

Sedangkan pada metode ini responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan di Kecamatan Pontianak Barat yang termasuk dalam kriteria responden.

b. PENGUMPULAN DATA.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit kerja. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan pada satuan unit kerja, jumlah responden pada tiap-tiap unit kerja menyesuaikan dengan kebutuhan pada masing-masing unit kerja.

c. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk cara kuantitatif guna mempermudah pengolahan data digunakan program aplikasi *microsoft office (excel spread sheet)*. Hasil survei yang telah dilaksanakan oleh unit kerja di analisis dan direkapitulasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}}$	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,111
----------------------------------------------------------	---	---------------------------------------------------	---	---------------	---	-------

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumusan sebagai berikut:

IKM	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}}$	x	Nilai Penimbang
-----	---	---------------------------------------------------------------	---	-----------------

d. PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting, memuat data tentang perkembangan kinerja penyelenggaraan unit pelayanan di Pemerintah Kota Pontianak. Data tersebut selanjutnya dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengambilan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

e. HASIL PENGUKURAN TERHADAP 9 UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yang meliputi sebagai berikut :

- a. Persyaratan.
- b. Prosedur.
- c. Waktu Pelayanan.
- d. Biaya/Tarif.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana.
- g. Perilaku pelaksana.
- h. Sarana dan Prasarana.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Untuk unit kerja yang tidak langsung melayani masyarakat terhadap unsur pelayanan/pertanyaan tersebut dapat disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing unit kerja. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan survei adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 hasil penghitungan SKM jumlah nilai diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai Survey komposit (gabungan), merupakan jumlah nilai rata-rata dan setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu = 0,111

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENGUKURAN SURVEI

Sebagaimana tabel 2 di bawah ini telah menggambarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh satuan kerja yang ada di Kecamatan Pontianak Barat, dari 250 responden telah menilai terhadap sembilan unsur pelayanan yang ada di Kecamatan Pontianak Barat

**Tabel 2
PENILAIAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

No.U Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4
7	3	4	3	3	4	3	4	3	4
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	3	4	3	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4
14	4	3	3	4	4	3	4	3	4
15	4	3	3	4	4	4	3	3	4
16	3	4	3	4	3	3	4	3	3
17	4	4	3	4	4	3	3	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4

21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	3	4	3	3	4
23	4	4	3	4	4	4	3	3	3
24	4	3	3	4	4	4	3	3	4
25	4	4	3	4	3	4	3	3	4
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	4	3	4	4	4	3	3	4
28	4	4	3	4	3	4	3	3	4
29	4	4	3	4	3	4	3	3	4
30	4	4	3	4	4	4	3	3	4
31	4	4	3	4	4	4	4	3	4
32	4	3	3	4	4	4	4	3	3
33	4	3	3	4	4	4	4	3	4
34	4	3	3	4	4	4	4	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4
36	3	4	3	4	3	4	4	3	4
37	4	4	3	4	4	4	3	3	4
38	3	3	3	4	4	3	3	3	4
39	3	4	3	4	4	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	4	4	3	3	4
42	3	3	3	4	4	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4
44	4	3	3	4	3	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	4	4	3	3	4
47	4	4	3	4	4	3	3	3	4
48	3	3	3	4	4	3	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	3	4	3	4	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4

54	4	3	3	4	4	4	4	3	4
55	3	4	3	4	3	4	3	3	4
56	4	3	4	4	4	3	3	4	4
57	4	3	3	4	4	3	3	3	4
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	4	4	3	3	4
60	3	3	3	4	4	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	4	4	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	3	4	4	4	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	4	3	2	4
73	3	3	3	4	4	3	3	2	4
74	3	3	3	4	3	3	3	2	3
75	3	4	3	4	3	4	3	3	4
76	3	4	3	4	3	3	3	3	4
77	3	4	3	4	3	4	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4
80	3	3	3	4	4	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	4	3	4	4	4	3	3	3
83	3	4	4	4	4	3	3	3	3
84	3	3	3	4	4	4	3	4	3
85	3	3	3	4	4	4	4	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3

87	4	4	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	3
89	4	4	4	4	3	4	4	3	4
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	4	4	4	3	4
92	3	3	4	3	3	3	3	3	4
93	4	4	3	4	4	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	4	3	4	3	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	3	4	3	4
99	3	4	3	4	3	3	3	3	4
100	3	4	3	4	3	3	3	3	4
101	4	4	3	4	4	4	4	3	3
102	4	4	3	4	4	4	3	3	4
103	4	4	3	4	3	4	3	3	4
104	3	4	3	4	4	3	4	3	4
105	4	4	3	4	3	4	4	3	4
106	3	3	3	4	3	4	3	3	3
107	4	4	3	4	4	4	3	3	4
108	4	3	3	4	3	4	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	4	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	4	3	4	4	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	4	4	3	3
119	3	4	3	4	3	3	3	3	4

120	4	3	3	4	4	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	4	4	3	4	3	4	4	3	4
123	4	4	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	4	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	4	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	4	3	4	4	4	3	3	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	3	4	3	4	4	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	4	4	4	4

153	4	4	4	4	3	3	3	3	4
154	4	3	3	4	3	3	4	3	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	4	4	3	4
157	3	3	3	4	4	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	4	4	3	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	4	4	4	4	3	4	4	2	3
163	3	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	4	4	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	4	4	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	4	4	3	4	4
172	4	4	3	4	3	3	3	3	4
173	4	4	3	4	4	4	4	4	2
174	3	3	3	4	4	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	4	3	4	4	3	3	3	3
179	3	3	3	4	4	3	3	4	3
180	3	3	3	4	4	4	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	4	4	3	4	3	4	4	4	4
183	4	4	3	4	3	3	4	3	4
184	3	3	3	4	4	3	3	3	4
185	4	4	3	4	4	3	4	3	4

186	3	4	3	4	3	3	3	4	4
187	4	4	3	4	3	3	3	3	4
188	3	4	3	4	3	3	3	3	4
189	4	4	3	4	4	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	4	4
192	4	3	3	4	3	3	3	3	4
193	4	4	3	4	3	3	3	4	4
194	3	4	3	4	4	3	3	3	4
195	4	4	3	4	4	4	4	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	4	3	3	4	4	4	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	4	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	4	3	4	3	3	3	3	4
209	4	3	3	4	3	3	3	3	4
210	4	4	3	4	4	3	3	3	4
211	4	3	3	4	4	4	3	3	4
212	3	4	3	4	3	3	3	3	3
213	3	4	3	4	4	3	3	3	3
214	3	4	4	4	3	3	3	3	3
215	3	4	4	4	3	3	3	3	3
216	4	4	3	4	4	4	3	3	2
217	3	3	3	4	4	4	4	3	4
218	4	0	3	4	3	4	3	3	4

219	3	3	3	4	3	4	4	3	4
220	4	4	3	4	3	3	3	3	4
221	4	4	3	4	3	4	3	3	4
222	4	4	3	4	3	3	4	3	4
223	3	4	3	4	3	4	3	3	4
224	4	4	3	4	4	4	4	3	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	4	4	4	3	4
227	4	4	3	4	3	3	4	3	4
228	4	4	3	4	3	4	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	4	3	3	3	3
231	3	4	3	4	4	3	3	3	4
232	4	3	3	4	4	3	4	3	4
233	3	4	3	4	4	4	3	3	4
234	3	4	3	4	4	4	4	3	4
235	3	4	3	4	4	4	4	3	4
236	4	4	3	4	3	4	4	3	4
237	3	4	3	4	3	3	4	3	4
238	4	4	3	4	4	4	4	3	4
239	3	3	3	4	4	3	4	3	4
240	4	4	3	4	4	4	3	3	4
241	3	4	3	4	3	3	3	3	4
242	4	4	3	4	4	4	3	3	4
243	4	4	3	4	3	4	3	3	4
244	4	3	3	4	4	4	4	3	4
245	4	4	3	4	4	4	4	3	4
246	4	4	3	4	4	4	3	3	4
247	3	4	3	4	4	3	3	3	4
248	3	4	3	4	4	3	3	3	4
249	4	4	3	4	4	4	4	3	4
250	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Jumlah	842	862	765	999	844	848	813	766	962

Σnilai/Unsur	842	862	765	999	844	848	813	766	962
Nilai Rerata/ unsur	3,368	3,448	3,060	3,966	3,376	3,392	3,252	3,064	3,848
Nilai Rerata	0,374	0,383	0,340	0,444	0,375	0,377	0,361	0,340	0,427
Nilai Rerata unsur									30,804
Total Rerata Terbilang									3,419
Total Nilai SKM									85,481

Jika di amati hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dapat diambil dari beberapa kategorikan berdasarkan profil responden antara lain berdasarkan Jenis Kelamin responden, berdasarkan pekerjaan responden, berdasarkan usia responden, pendidikan responden.

2. PROFIL RESPONDEN

Jika di lihat antusias responden untuk mengisi survei ini dapat di katagorikan sebagai tabel dibawah ini :

Tabel 3
PROFIL RESPONDEN

No	MASA			JENIS KELAMIN		USIA	PENDIDIKAN				PEKERJAAN
	Tgl	Bln	Th	L	P		SD	SMP	SMA	S1	
1	1	7	2020	-	1	34	-	-	1	-	Wirausaha
2	1	7	2020	-	1	32	-	-	-	1	Swasta
3	2	7	2020	1	-	29	-	-	-	1	Swasta
4	2	7	2020	1	-	48	-	-	1	-	Wirausaha
5	3	7	2020	-	1	41	-	-	1	-	Swasta
6	3	7	2020	-	1	27	-	-	1	-	Wirausaha
7	3	7	2020	-	1	33	-	1	-	-	-
8	6	7	2020	1	-	52	-	-	1	-	Swasta
9	6	7	2020	1	-	28	-	-	1	-	Swasta
10	7	7	2020	1	-	46	-	-	1	-	Swasta
11	7	7	2020	1	-	30	-	-	1	-	Swasta
12	8	7	2020	1	-	46	-	-	1	-	Swasta
13	8	7	2020	1	-	37	-	-	1	-	Swasta
14	8	7	2020	-	1	22	-	-	1	-	Swasta

15	9	7	2020	-	1	43	-	-	1	-	Swasta
16	9	7	2020	1	-	48	-	-	1	-	Swasta
17	9	7	2020	1	-	32	-	-	1	-	Swasta
18	10	7	2020	-	1	34	-	-	1	-	Swasta
19	10	7	2020	1	-	33	-	-	-	1	Wirausaha
20	10	7	2020	-	1	42	-	-	1	-	Wirausaha
21	13	7	2020	-	1	32	-	-	1	-	Wirausaha
22	13	7	2020	1	-	25	-	-	1	-	Swasta
23	13	7	2020	1	-	32	-	-	1	-	Swasta
24	13	7	2020	1	-	24	-	-	1	-	Swasta
25	13	7	2020	1	-	26	-	-	1	-	Swasta
26	13	7	2020	1	-	51	-	-	1	-	Swasta
27	14	7	2020	1	-	52	-	-	1	-	Swasta
28	14	7	2020	1	-	45	-	-	1	-	Swasta
29	14	7	2020	1	-	19	-	-	1	-	Wirausaha
30	14	7	2020	-	1	22	-	-	1	-	Wirausaha
31	14	7	2020	1	-	17	-	-	1	-	Pelajar
32	15	7	2020	1	-	38	-	-	1	-	Swasta
33	15	7	2020	-	1	38	-	-	1	-	Swasta
34	15	7	2020	1	-	18	-	1	-	-	Wirausaha
35	16	7	2020	-	1	50	-	1	-	-	Wirausaha
36	16	7	2020	1	-	26	-	-	1	-	Swasta
37	16	7	2020	-	1	19	-	1	-	-	Wirausaha
38	16	7	2020	-	1	22	-	1	-	-	Wirausaha
39	16	7	2020	-	1	40	-	-	1	-	Swasta
40	17	7	2020	1	-	37	1	-	-	-	-
41	17	7	2020	1	-	37	-	-	1	-	Wirausaha
42	17	7	2020	1	-	46	-	-	1	-	Wirausaha
43	17	7	2020	1	-	35	-	-	1	-	Swasta
44	20	7	2020	1	-	51	-	-	-	1	PNS

45	20	7	2020	-	1	32	-	-	1	-	Swasta
46	20	7	2020	1	-	28	-	-	1	-	SUPIR
47	20	7	2020	1	-	37	-	-	1	-	POLRI
48	21	7	2020	-	1	34	-	-	1	-	IRT
49	21	7	2020	1	-	41	-	-	1	-	Swasta
50	21	7	2020	-	1	39	-	-	1	-	Swasta
51	21	7	2020	1	-	23	-	-	1	-	Swasta
52	22	7	2020	1	-	41	-	-	1	-	Wirausaha
53	22	7	2020	1	-	26	-	-	1	-	Swasta
54	22	7	2020	1	-	38	-	-	-	-	Tukang B
55	22	7	2020	-	1	34	-	-	1	-	IRT
56	23	7	2020	-	1	42	-	1	-	-	IRT
57	23	7	2020	1	-	34	-	-	1	-	PNS
58	23	7	2020	1	-	38	-	-	1	-	Wirausaha
59	24	7	2020	1	-	22	-	-	1	-	MHS
60	24	7	2020	1	-	20	-	-	1	-	BURUH
61	24	7	2020	-	1	47	-	-	1	-	Wirausaha
62	24	7	2020	1	-	37	-	-	1	-	SUPIR
63	27	7	2020	-	1	33	-	-	1	-	IRT
64	27	7	2020	1	-	52	-	-	-	1	PNS
65	27	7	2020	1	-	47	-	-	1	-	BURUH
66	27	7	2020	-	1	29	-	-	1	-	Swasta
67	27	7	2020	1	-	35	-	-	-	1	Swasta
68	28	7	2020	-	1	28	-	-	1	-	Swasta
69	28	7	2020	-	1	38	-	-	1	-	Wirausaha
70	28	7	2020	1	-	60	-	-	1	-	PENSIUNAN
71	28	7	2020	-	1	25	-	-	1	-	Wirausaha
72	28	7	2020	1	-	42	-	1	-	-	Tukang bng
73	29	7	2020	-	1	29	-	-	1	-	Wirausaha
74	29	7	2020	1	-	33	1	-	-	-	BURUH

75	29	7	2020	1	-	31	-	-	1	-	-
76	29	7	2020	1	-	34	-	-	1	-	SUPIR
77	30	7	2020	1	-	31	-	-	1	-	Swasta
78	30	7	2020	-	1	32	-	-	1	-	Swasta
79	30	7	2020	-	1	36	1	-	-	-	IRT
80	30	7	2020	1	-	38	-	-	1	-	Swasta
81	30	7	2020	-	1	27	-	1	-	-	Swasta
82	3	8	2020	1	-	43	-	-	-	1	PNS
83	3	8	2020	1	-	54	-	-	1	-	Swasta
84	3	8	2020	1	-	30	-	-	1	-	-
85	4	8	2020	1	-	30	-	1	-	-	Wirauha
86	4	8	2020	-	1	28	-	-	1	-	Swasta
87	5	8	2020	1	-	51	-	-	1	-	-
88	5	8	2020	-	1	32	-	-	-	1	Swasta
89	5	8	2020	-	1	44	-	-	-	1	Swasta
90	6	8	2020	1	-	46	-	-	-	1	Swasta
91	6	8	2020	1	-	36	-	-	1	-	Swasta
92	7	8	2020	1	-	40	1	-	-	-	Swasta
93	7	8	2020	-	1	36	-	-	1	-	Swasta
94	10	8	2020	1	-	28	-	-	1	-	Swasta
95	10	8	2020	1	-	35	-	-	1	-	Swasta
96	10	8	2020	1	-	45	-	-	1	-	-
97	11	8	2020	-	1	56	-	1	-	-	Swasta
98	11	8	2020	1	-	40	-	-	1	-	Swasta
99	12	8	2020	1	-	26	-	-	1	-	Swasta
100	12	8	2020	1	-	37	-	1	-	-	Swasta
101	13	8	2020	-	1	31	-	-	1	-	Swasta
102	13	8	2020	-	1	23	-	-	1	-	Swasta
103	13	8	2020	1	-	40	-	-	1	-	Swasta
104	14	8	2020	1	-	21	-	-	1	-	Swasta

105	14	8	2020	1	-	37	-	-	1	-	Swasta
106	18	8	2020	1	-	50	-	-	1	-	-
107	18	8	2020	1	-	42	-	-	-	1	Wirausaha
108	19	8	2020	1	-	27	-	-	-	-	Tukang Bng
109	19	8	2020	-	1	22	-	1	-	-	Swasta
110	24	8	2020	-	1	36	-	1	-	-	IRT
111	24	8	2020	1	-	42	-	-	1	-	-
112	25	8	2020	1	-	38	-	-	1	-	Wirausaha
113	25	8	2020	-	1	27	-	-	1	-	IRT
114	25	8	2020	1	-	32	-	-	1	-	Swasta
115	26	8	2020	1	-	40	-	-	1	-	Swasta
116	26	8	2020	1	-	43	-	-	1	-	Swasta
117	27	8	2020	1	-	43	-	-	1	-	Swasta
118	27	8	2020	1	-	19	-	-	1	-	Swasta
119	27	8	2020	1	-	32	-	-	1	-	Swasta
120	28	8	2020	-	1	34	-	1	-	-	IRT
121	28	8	2020	1	-	38	-	-	1	-	Swasta
122	28	8	2020	-	1	36	-	-	1	-	Swasta
123	31	8	2020	-	1	22	-	-	1	-	Swasta
124	31	8	2020	1	-	42	-	1	-	-	-
125	31	8	2020	-	1	42	-	1	-	-	Swasta
126	1	9	2020	1	-	63	-	1	-	-	Wirausaha
127	1	9	2020	1	-	43	-	-	1	-	-
128	2	9	2020	1	-	49	-	-	1	-	Swasta
129	2	9	2020	1	-	34	-	-	1	-	Swasta
130	3	9	2020	-	1	38	-	-	-	-	IRT
131	3	9	2020	1	-	22	-	-	-	-	Tukang Parkir
132	4	9	2020	-	1	38	-	-	-	-	Swasta
133	4	9	2020	1	-	55	-	-	-	-	Buruh Harian
134	7	9	2020	-	1	24	-	1	-	-	Swasta

135	7	9	2020	1	-	51	-	-	1	-	Supir
136	8	9	2020	1	-	32	-	1	-	-	Tukang Bgn
137	8	9	2020	1	-	30	-	-	1	-	Wirausaha
138	9	9	2020	-	1	43	-	-	1	-	-
139	9	9	2020	1	-	19	-	-	1	-	Pelajar
140	10	9	2020	1	-	46	-	-	-	1	PNS
141	10	9	2020	-	1	25	-	-	1	-	Swasta
142	11	9	2020	1	-	57	-	-	-	-	Swasta
143	11	9	2020	-	1	34	-	-	1	-	-
144	14	9	2020	-	1	37	-	1	-	-	Tukang Kayu
145	14	9	2020	1	-	34	-	-	1	-	Swasta
146	15	9	2020	-	1	23	-	-	-	-	Mahasiswa
147	15	9	2020	-	1	60	-	-	-	1	Pensiunan
148	16	9	2020	1	-	31	-	1	-	-	-
149	16	9	2020	-	1	26	-	-	1	-	Wirausaha
150	17	9	2020	1	-	36	-	-	1	-	Swasta
151	17	9	2020	1	-	32	-	-	1	-	Swasta
152	18	9	2020	-	1	32	-	-	1	-	IRT
153	18	9	2020	1	-	29	-	-	1	-	Swasta
154	21	9	2020	-	1	24	-	-	1	-	IRT
155	21	9	2020	1	-	15	-	1	-	-	Pelajar
156	22	9	2020	-	1	23	-	-	1	-	Pelajar
157	22	9	2020	-	1	27	-	-	-	1	Wirausaha
158	23	9	2020	-	1	40	-	-	1	-	Buruh Harian
159	23	9	2020	1	-	60	-	-	-	1	Swasta
160	24	9	2020	1	-	40	-	-	1	-	BUMN
161	24	9	2020	1	-	48	-	-	-	1	PNS
162	25	9	2020	1	-	43	-	-	1	-	Swasta
163	25	9	2020	1	-	38	-	-	1	-	Swasta
164	28	9	2020	-	1	32	-	-	1	-	Swasta

165	28	9	2020	1	-	33	-	-	1	-	Swasta
166	29	9	2020	-	1	34	-	-	1	-	Swasta
167	28	9	2020	1	-	40	-	1	-	-	PNS
168	30	9	2020	-	1	42	-	-	1	-	BUMN
169	30	9	2020	-	1	23	-	-	1	-	Swasta
170	1	10	2020	-	1	32	-	-	1	-	Wirausaha
171	1	10	2020	1	-	45	-	-	1	-	-
172	2	10	2020	1	-	57	-	-	1	-	Wirausaha
173	2	10	2020	1	-	21	-	-	1	-	Swasta
174	5	10	2020	-	1	22	-	1	-	-	Wirausaha
175	5	10	2020	1	-	59	-	-	1	-	Swasta
176	6	10	2020	-	1	29	-	-	-	1	PNS
177	6	10	2020	-	1	53	-	1	-	-	Swasta
178	7	10	2020	1	-	53	-	1	-	-	Wirausaha
179	7	10	2020	1	-	51	-	-	-	1	PNS
180	8	10	2020	-	1	31	-	-	1	-	Swasta
181	8	10	2020	1	-	38	1	-	-	-	Wirausaha
182	9	10	2020	1	-	48	-	-	1	-	Wirausaha
183	9	10	2020	-	1	40	-	1	-	-	Wirausaha
184	12	10	2020	1	-	49	-	-	1	-	Swasta
185	12	10	2020	1	-	34	-	-	1	-	Swasta
186	13	10	2020	1	-	27	-	-	1	-	Swasta
187	13	10	2020	1	-	36	-	-	-	1	PNS
188	14	10	2020	-	1	32	-	-	1	-	Swasta
189	14	10	2020	-	1	47	-	-	1	-	Wirausaha
190	15	10	2020	-	1	24	-	-	1	-	Swasta
191	15	10	2020	1	-	31	-	-	1	-	Swasta
192	16	10	2020	1	-	32	-	-	1	-	Swasta
193	16	10	2020	-	1	33	-	-	1	-	Swasta
194	19	10	2020	-	1	38	-	-	1	-	Wirausaha

195	19	10	2020	1	-	18	-	-	1	-	Pelajar
196	20	10	2020	1	-	60	-	-	1	-	Pensiunan
197	20	10	2020	-	1	34	-	1	-	-	Swasta
198	21	10	2020	-	1	24	-	-	1	-	Wirausaha
199	21	10	2020	1	-	63	-	-	1	-	Pensiunan
200	22	10	2020	-	1	23	-	-	1	-	Swasta
201	22	10	2020	1	-	37	-	1	-	-	Supir Angkot
202	23	10	2020	1	-	35	-	1	-	-	Tkg Bangunan
203	23	10	2020	1	-	39	-	-	1	-	Swasta
204	26	10	2020	-	1	23	-	-	1	-	IRT
205	26	10	2020	-	1	19	-	-	1	-	Pelajar
206	27	10	2020	1	-	46	-	-	1	-	Swasta
207	27	10	2020	1	-	30	-	-	1	-	Swasta
208	28	10	2020	1	-	51	-	-	1	-	Swasta
209	28	10	2020	-	1	42	1	-	-	-	Buruh Harian
210	30	10	2020	-	1	43	-	-	1	-	Wirausaha
211	30	10	2020	1	-	37	-	-	1	-	Polri
212	2	11	2020	1	-	38	-	-	1	-	Wirausaha
213	2	11	2020	1	-	43	-	-	1	-	Wirausaha
214	3	11	2020	-	1	41	-	1	-	-	Swasta
215	3	11	2020	1	-	36	-	-	1	-	Swasta
216	4	11	2020	1	-	39					PNS
217	5	11	2020	-	1	25	-	1	-	-	Swasta
218	6	11	2020	1	-	31	-	-	-	1	Swasta
219	6	11	2020	-	1	42	-	1	-	-	Swasta
220	9	11	2020	-	1	48	-	-	1	-	Swasta
221	10	11	2020	1	-	37	-	-	1	-	Swasta
222	11	11	2020	1	-	53	-	-	1	-	Swasta
223	11	11	2020	-	1	29	-	-	1	-	Swasta
224	12	11	2020	1	-	42	-	-	1	-	Swasta

225	13	11	2020	1	-	42	-	-	1	-	Swasta
226	16	11	2020	1	-	37	1	-	-	-	Wirausaha
227	17	11	2020	1	-	27	-	-	1	-	Swasta
228	19	11	2020	-	1	37	-	-	1	-	Wirausaha
229	20	11	2020	1	-	42	-	-	1	-	Wirausaha
230	23	11	2020	-	1	41	-	1	-	-	Swasta
231	27	11	2020	1	-	53	-	1	-	-	Swasta
232	1	12	2020	-	1	22	-	-	1	-	Swasta
233	2	12	2020	-	1	37	-	-	1	-	Wirausaha
234	3	12	2020	1	-	41	-	-	1	-	Swasta
235	4	12	2020	1	-	53	-	-	1	-	Swasta
236	7	12	2020	1	-	46	-	-	1	-	Swasta
237	8	12	2020	1	-	29	-	-	1	-	Swasta
238	10	12	2020	-	1	34	-	-	1	-	Swasta
239	11	12	2020	1	-	50	-	-	1	-	Swasta
240	14	12	2020	1	-	29	-	-	1	-	Swasta
241	15	12	2020	1	-	35	-	-	1	-	Swasta
242	16	12	2020	1	-	23	-	-	1	-	Wirausaha
243	17	12	2020	1	-	38	-	-	1	-	Swasta
244	18	12	2020	1	-	20	-	-	1	-	Swasta
245	21	12	2020	1	-	57	-	1	-	-	Wirausaha
246	22	12	2020	1	-	29	-	-	1	-	Swasta
247	23	12	2020	-	1	36	-	-	1	-	Swasta
248	28	12	2020	1	-	29	-	-	1	-	Swasta
249	29	12	2020	1	-	27	-	-	1	-	Swasta
250	30	12	2020	1	-	23	-	-	1	-	Swasta
				157	93		7	36	378	20	

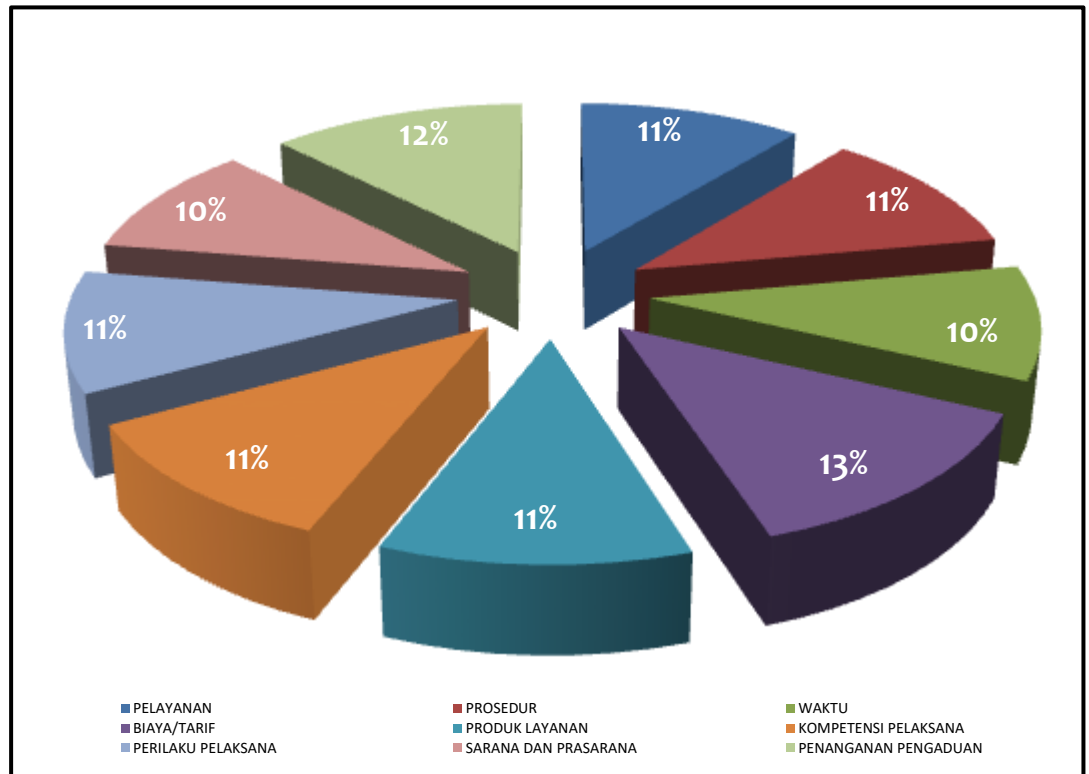
a. RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN

Dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan Kecamatan Pontianak Barat diperoleh hasil, yang selalu menjadi sorotan responden antara lain pada unsur pelayanan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana layanan mendapat nilai diatas 813 sampai dengan 862, kemudian nanap mata responden yaitu pada unsur biaya atau tarif dan pengaduan memperoleh nilai antara 962 sampai dengan 999, masalah biaya atau tarif untuk setiap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat diberlakukan secara gratis, sedangkan pada unsur penanganan dan pengaduan serta saran, dapat dilihat bahwa antusias masyarakat untuk melakukan hak mereka, dan Kecamatan Pontianak Barat sangat mengharapkan kritik-kritik, saran-saran dari masyarakat pengguna layanan, agar kami dapat bercermin, untuk mengoreksi diri dan secara tanggap untuk di perbaiki dan di tingkatkan, tetapi pada unsur waktu dan unsur sarana prasarana sepertinya responden tidak terlalu memperdulikan hal ini karena tidak menyentuh langsung kepada renponden atau pengguna layanan, terlihat tabel dibawah.

Tabel 4
PENILAIAN 9 UNSUR PELAYANAN

No	UNSUR JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Pelayanan	250	842
2	Prosedur	250	862
3	Waktu	250	765
4	Biaya / Tarif	250	999
5	Produk Layanan	250	844
6	Kompetensi Pelaksana	250	848
7	Perilaku Pelaksana	250	813
8	Sarana dan Prasarana	250	766
9	Penanganan Pengaduan, Saran	250	962

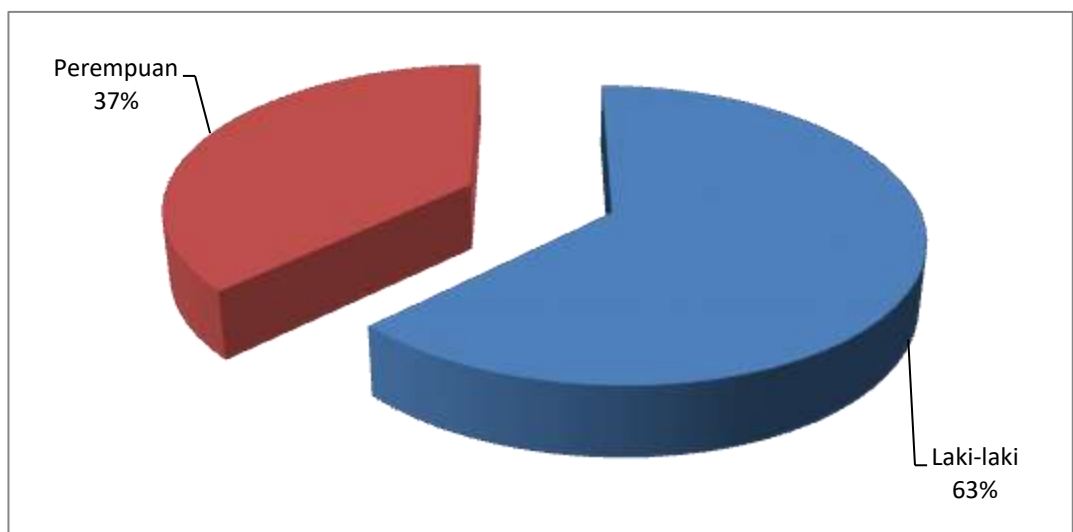
Grafik 1
RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN



b. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Dari 250 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II Tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat diperoleh hasil sebanyak 157 orang responden atau 63 % adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar 93 orang responden atau 37 % adalah responden berjenis kelamin Perempuan.

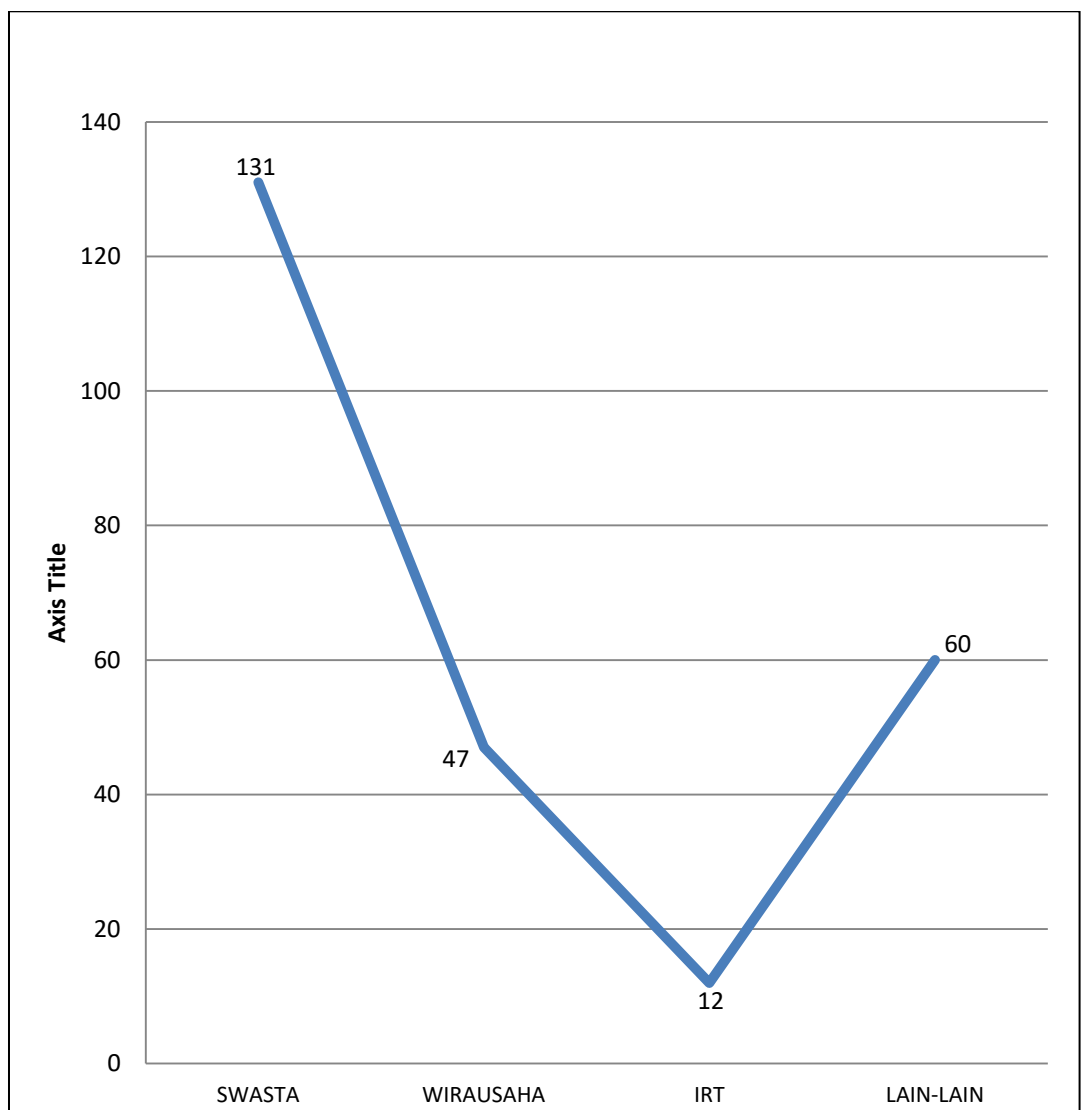
Grafik 2
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



c. RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II Tahun 2020 dapat diperoleh informasi bahwa dari 250 responden yang berpartisipasi diketahui bahwa jenis pekerjaan utama terbanyak adalah Swasta dengan jumlah sebanyak 131 responden atau sebesar 52,40%, berikutnya adalah Pekerjaan Wirausaha sebanyak 47 responden atau sebesar 18,80% dan diikuti Ibu Rumah Tangga (IRT) 12 responden 4,80%, berikutnya Pekerjaan Lainnya sebanyak 60 orang, yang terdiri dari PNS, BUMN, Buruh, Pensiunan, Tukang dan Pelajar Mahasiswa atau sebesar 24,00%,

**Grafik 3
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**



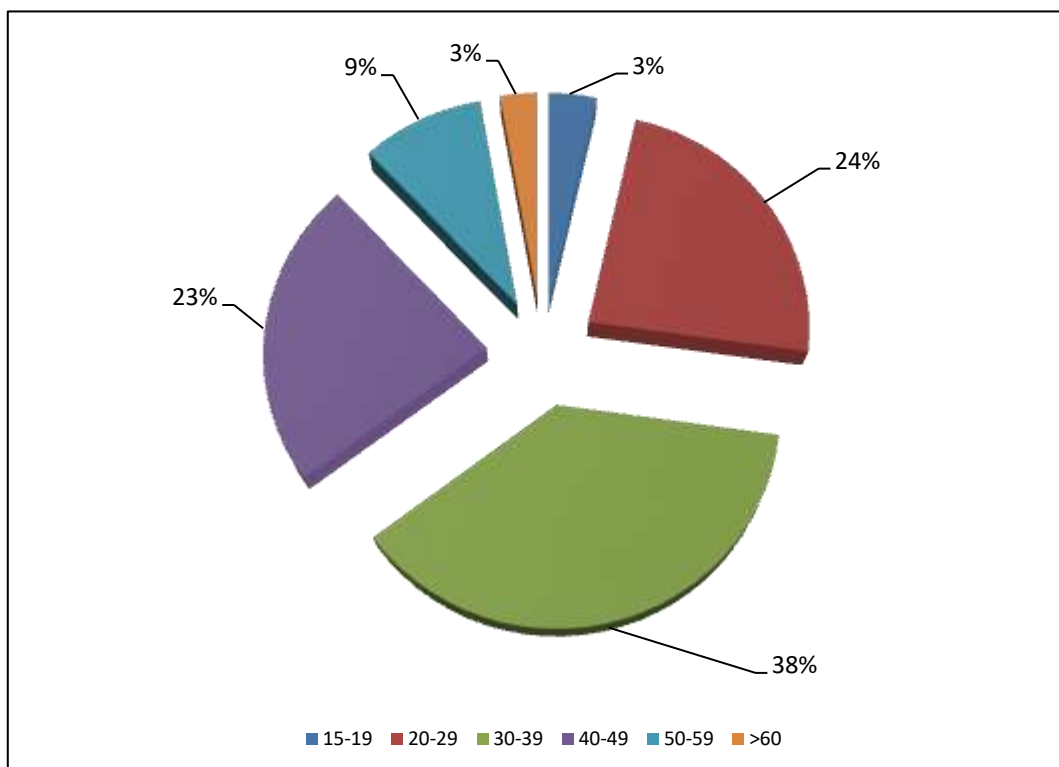
d. RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Kecamatan Pontianak Barat memperoleh informasi tentang kelompok umur dari responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada semester II di Kecamatan Pontianak Barat , dapat di katagorikan sebagai berikut :

**Tabel 5
KELOMPOK USIA RESPONDEN**

No.	KELOMPOK USIA RESPONDEN	JUMLAH
1.	15-19 Tahun	9 orang
2.	20-29 Tahun	59 orang
3.	30-39 Tahun	94 orang
4.	40-49 Tahun	58 orang
5.	50-59 Tahun	23 orang
6.	60 Tahun ke atas	7 orang
	Jumlah.....	250 Orang

**Grafik 4
RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK USIA**



Pada usia 30-39 tahun sebanyak 94 orang atau 38% responden, diikuti dengan usia 20-29 tahun sebanyak 59 orang atau 24%, kemudian 40-49 tahun sebanyak 58 orang atau 23% responden, sedangkan untuk kelompok umur 15-19 tahun dan 60 tahun keatas dibawah 10 responden, dari 250 secara total responden kelihatan antusias untuk mengisi kuisiner yang di berikan kepada responden semuanya menjawab. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisiner dapat dikatakan akan obyektif.

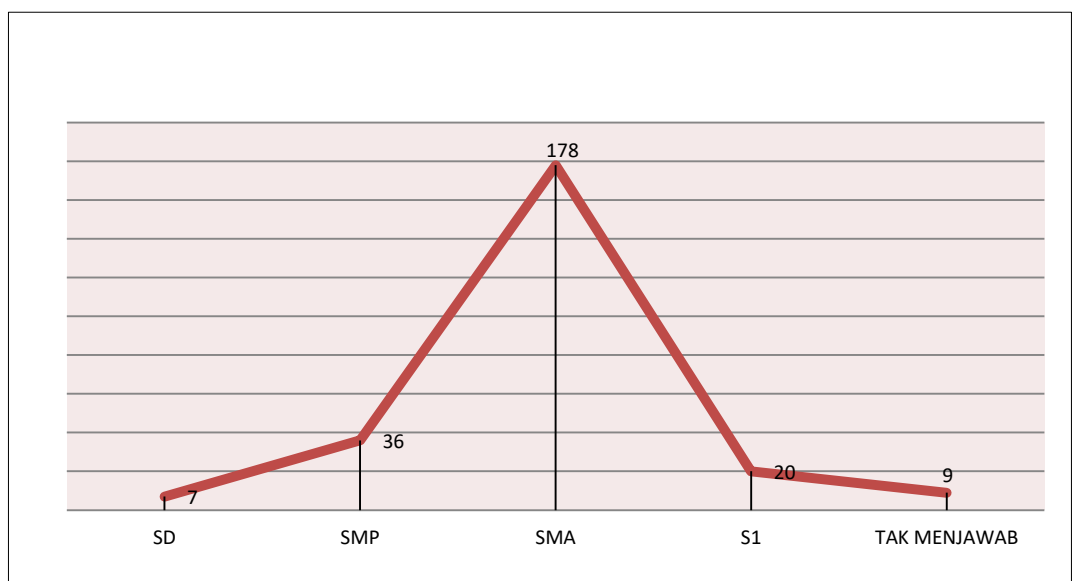
e. RESPONDEN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Profil jenjang pendidikan yang diperoleh dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah terdiri dari 4 jenjang yaitu SD, SMP, SMA, dan S1 dari 250 responden tersebut sebesar 96,4% atau setara dengan 241 responden menempuh pendidikan, sedangkan responden yang tidak memberikan jawaban tentang pendidikan yang ditempuh mereka sebanyak 9 orang responden atau 3,6%, selanjutnya jika di lihat dari jenjang pendidikan responden bahwa jenjang pendidikan S2 tidak pernah berurusan, sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 6
JENJANG PENDIDIKAN RESPONDEN

No	JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	SD	7	2,80
2	SMP	36	14,40
3.	SMA	178	71,20
4.	S1	20	8,00
5.	TIDAK MENJAWAB	9	3,60
	JUMLAH	250	100

Grafik 5
RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



3. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2020 di Kecamatan Pontianak Barat, yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Kecamatan Pontianak Barat pada semester II Tahun 2020, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan yakni :

Tabel 7
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RERATA
U.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,368
U.2	KEMUDAHAN PELAYANAN	3,448
U.3	KECEPATAN/WAKTU PELAYANAN	3,060
U.4	BIAYA/TARIF PELAYANAN	3,996
U.5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,376
U.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,392
U.7	PERILAKU PELAKSANA	3,252
U.8	SARANA DAN PRASARANA	3,064
U.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	3,848

Berdasarkan tabel 4 tersebut diatas dari masing-masing unsur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat adalah sebagai berikut :

1. UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN

Pada unsur 1 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,368 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 6 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sebanyak 157 orang sedangkan 92 orang memberi nilai 4.

2. UNSUR 2 KEMUDAHAN PELAYANAN

Pada unsur 2 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,448 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 3 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan agak seimbang dalam memberikan nilai, nilai 3 sebanyak 134 responden dan nilai 4 sebanyak 116 responden

3. UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

Pada unsur 3 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,060 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 9 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 4 sebanyak 234 sesuai, sedangkan yang memberi nilai 4 hanya 16 orang sangat sesuai.

4. UNSUR 4 BIAYA/TARIF PELAYANAN

Pada unsur 4 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,996 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 1 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 4 sangat sesuai sebanyak 249 responden hanya 1 responden yang menilai dengan angka 3 sesuai.

5. UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Pada unsur 5 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,376 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 5 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sesuai sebesar 157 responden selebihnya sebanyak 93 memberi nilai 4 sangat sesuai

6. UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN

Pada unsur 6 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,252 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 7 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar atau sebanyak 152 memberi nilai 3 selebihnya memberi nilai 4.

7. UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA

Pada unsur 7 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,448 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 3 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sebanyak 187 responden dan 63 responden memberi nilai 4

8. UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA

Pada unsur 8 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,064 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 8 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 mendominasi sebanyak 210 responden, nilai 4 sebanyak 21 responden dan dengan nilai 2 ada 4 responden

9. UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN

Pada unsur 9 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,848 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 2 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 4 sebanyak 215 responden, nilai 3 sebanyak 33 responden dan nilai 2 sebanyak 2 responden.

4. ANALISIS KINERJA PELAYANAN KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 250 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pontianak Barat secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka 85,48. 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) 85,48 maka dapat dikatakan bahwa kinerja Kecamatan Pontianak Barat adalah "SANGAT BAIK". Walaupun kinerja pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat memperoleh nilai Sangat Baik, akan tetapi masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang mendapatkan nilai Kurang dari responden terutama pada unsur Kemudahan dan Kecepatan waktu pelayanan 1 responden, kewajaran tarif atau biaya pelayanan 1 responden, kesesuaian produk pelayanan 1 responden, perilaku petugas 1 responden, kualitas sarana dan prasarana pelayanan 1 responden dan penanganan pengaduan pengguna layanan 1 responden

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data di lapangan serta pembahasan diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka 85,48 atau dalam katagori sangat baik, yang artinya secara umum masyarakat menaruh kepercayaan dan merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh aparaturn Kecamatan Pontianak Barat, selama kurun waktu bulan Juli 2020 s/d Desember 2020 atau di semester II Tahun 2020.

Kemudian berdasarkan urutan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan hasil penilaian terdapat 3 unsur terbaik yaitu :

- a. Biaya atau Tarif dengan nilai 3.996 di unsur 4
- b. Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 3.848 di unsur 9
- c. Prosedur dengan nilai 3.448 pada unsur 2

Terhadap penilai pada 3 unsur tersebut, setidaknya memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana, dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan 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.

2. 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.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020.

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 dilakukan aparatur Kecamatan, Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama bulan Juli 2020 sampai dengan Desember 2020.

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.

Camat Pontianak Barat,

**IBRAHIM, S.I.P., M.Si
NIP.19690211 199003 1 005**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
PETA KECAMATAN PONTIANAK BARAT	iii
DAFTAR TABEL DAN DATA SERTA GRAFIK	iv
BAGIAN I PEMERINTAHAN	1-19
1. VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN SEERTA STRATEGI KEBIJAKAN	
a. Visi	
b. Misi	
c. Tujuan	
d. Sasaran	
e. Strategi dan Kebijakan	
2. SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS POKOK DAN FUNGSI, SUMBER DAYA APARATUR	
a. Susunan Organisasi	
b. Tugas Pokok dan Fungsi	
c. Sumber Daya Aparatur	
BAGIAN II GAMBARAN UMUM WILAYAH.....	20 -
1. Sejarah Pembentukan	67
2. Geografis dan Administrasi Wilayah	
3. Perkembangan Ekonomi	
4. Komposisi Penduduk menurut Karakteristik Sosial	
a. Pendidikan	
b. Agama	
c. Status Perkawinan	
d. Karakteristik Penduduk menurut Jenis Pekerjaan	
e. Kesehatan	
BAGIAN III KEPENDUDUKAN.....	68 -
a. Distribusi Penduduk	79
b. Kepadatan Penduduk	
c. Pertumbuhan Penduduk	
d. Komposisi Penduduk	
e. Sex Ratio	
f. Depedency Ratio	
BAGIAN IV PENUTUP.....	80 -
a. Kesimpulan	82
b. Saran	
c. Sumber Data	

PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SAW, atas selesainya buku laporan Survei Kepuasan Masyarakat di semester II Tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Kecamatan Pontianak Barat.

Puji syukur lagi kami panjatkan kehadiran Allah SAW, atas penilaian dari masyarakat, yang memberi nilai baik, untuk pelaksanaan SKM semester II Tahun 2020 di Kecamatan Pontianak Barat.

Puji syukur lagi kami panjatkan kehadiran Allah SAW, 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.

Memuji dan Rasa Syukur kami arahkan ke Camat Pontianak Barat yang selalu mengingatkan secara getol atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, beliau begitu antusias, bahwa pelayanan ke masyarakat harus yang terbaik dilakukan.

Demikian puji syukur ini telah kami panjatkan.

Camat Pontianak Barat,

**IBRAHIM, S.I.P., M.Si
NIP.19690211 199003 1 005**