

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisioner	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	5
2	Pengumpulan Data	Januari 2025 - Juni 2025	102
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201
440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 84 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	84	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	45	53.6%
3		Perempuan	39	46.4%
4	PENDIDIKAN	SMA	14	16.7%
5		DIII	10	11.9%
6		S1	44	52.4%
7		S2	16	19.0%
8	PEKERJAAN	ASN	66	78.6%
9		LAINNYA	2	2.4%
10		MENGURUS RUMAH TANGGA	1	1.2%
11		PELAJAR/MAHASISWA	9	10.7%
12		SWASTA	5	6.0%
13		WIRAUSAHA	1	1.2%

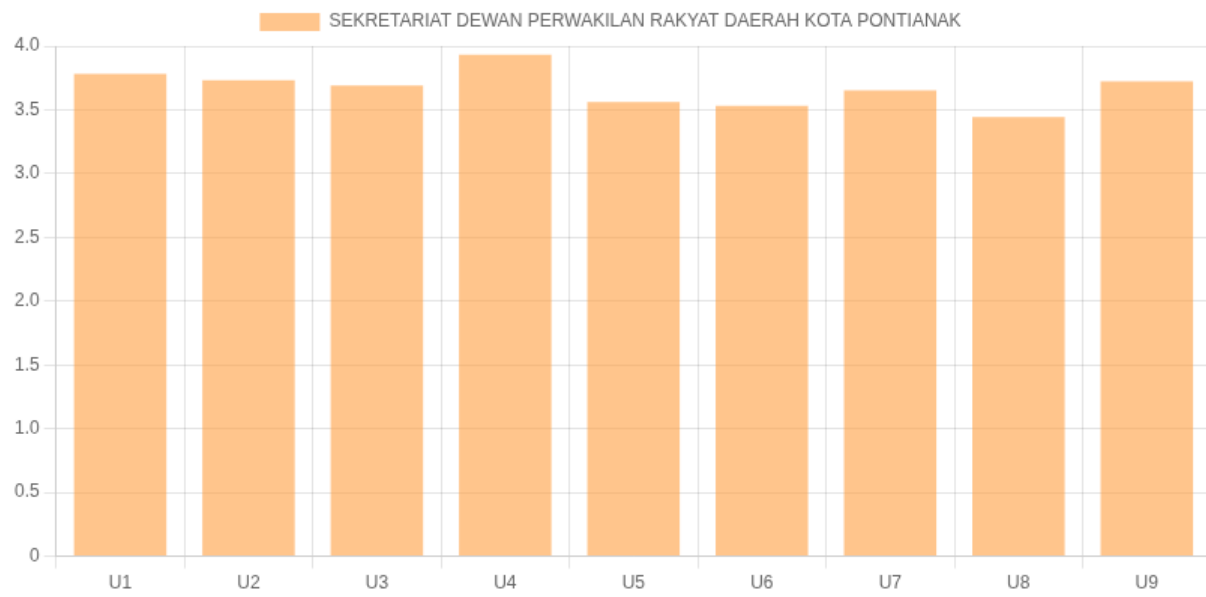
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.95	3.8	3.75	3.74	3.71	3.67	3.58	3.55	3.46
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	92.17 (A / Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	BIAYA/TARIF	3.95
2	PERSYARATAN	3.8
3	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.75

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SARANA DAN PRASARANA	3.46
2	KOMPETENSI PELAKSANA	3.55
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.58

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sudah sangat baik dan sangat ramah
- Semoga ke depannya ada layanan online seperti pengajuan surat, permintaan informasi publik, atau pendaftaran audiensi dengan anggota DPRD. Terima kasih
- Gunakan media sosial dan website untuk update kegiatan dan informasi publik secara berkala

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur sarana dan prasarana, yang diakibatkan adanya beberapa kondisi sarana dan prasarana sudah dalam keadaan tidak berfungsi
2. Unsur kompetensi pelaksana menjadi nilai terendah kedua, diakibatkan adanya beberapa kondisi rangkap jabatan, sehingga pemahaman akan suatu aturan dan

ketentuan tertentu yang terdapat di dalam suatu jabatan belum dikuasai sepenuhnya

3. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi nilai terendah kedua, diakibatkan kurangnya pemahaman akan SOP dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

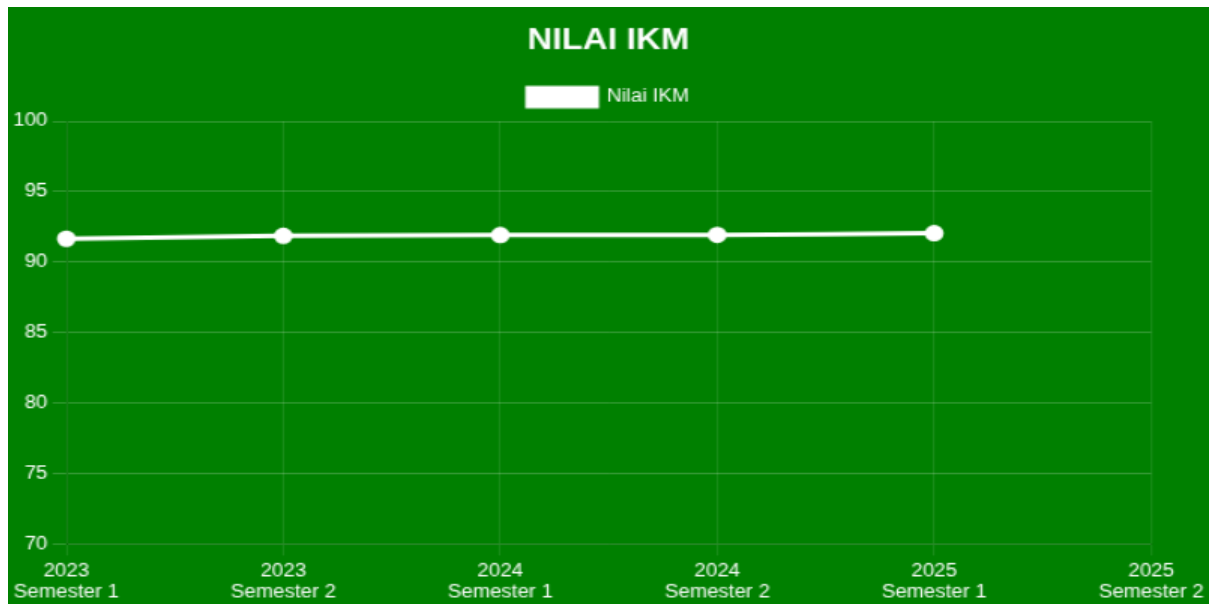
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Peningkatan Unsur sarana dan prasarana serta peningkatan unsur kompetensi pelaksana di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	SARANA DAN PRASARANA	Menambah sarana dan prasarana				✓	Umum dan Aparatur
2	KOMPETENSI PELAKSANA	Peningkatan kompetensi pelaksana / pegawai				✓	Umum dan Aparatur
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	Melakukan evaluasi terhadap kualitas produk atau layanan				✓	Umum dan Aparatur

4.3 Tren Nilai SKM

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

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92.17. Nilai IKM Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.46, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.55 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.58.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.95, Persyaratan dengan nilai 3.80 dan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.75.

Pontianak, 1 Juli 2025

SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK



Hj. TITIN SUBAKTI, S.Sos, M.Si
NIP 196912071988032001

LAMPIRAN

1. Kuisioner

← → skm.pontianak.go.id/survei/setwa



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK'
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PONTIANAK

Produk Layanan

Fasilitasi Penyusunan dan Pembahasan Program Pembentukan Peraturan Daerah

Lanjut

← → skm.pontianak.go.id/survei/setwa



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK'
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PONTIANAK

Informasi Responden

Usia

Masukkan Usia Tahun

Jenis Kelamin

Laki-Laki ☒ Perempuan ☐

Pendidikan

Pilih Pendidikan

Pekerjaan

Pilih Pekerjaan

Kembali Lanjut



SKM BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

Reorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PONTIANAK

Survey Kepuasan Masyarakat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

100% sesuai ☆☆☆☆ sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

100% mudah ☆☆☆☆ sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

100% cepat ☆☆☆☆ sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

100% wajar ☆☆☆☆ sangat wajar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

100% sesuai ☆☆☆☆ sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

100% kompeten ☆☆☆☆ sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

100% sopan dan ramah ☆☆☆☆ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

100% baik ☆☆☆☆ sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan/pengaduan pengguna layanan?

100% ditindak dengan baik ☆☆☆☆ sangat ditindak dengan baik

Waktu dan Tempat

Berkas Foto/Video dan/atau Audio yang menunjukkan

2. Hasil Pengolahan Data

Periode:

January 2025

June 2025

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	3	4	3	3
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	3	4	4	4	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	3
13	4	4	3	4	3	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	4	4
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4
24	4	3	4	4	3	3	3	3	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	4	4	4	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	3	3	3	4	4
32	4	4	3	4	3	4	3	3	3
33	4	4	3	4	3	3	3	4	4
34	4	4	3	4	3	3	3	4	3
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	3	3	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4
40	4	4	3	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	3	3
43	4	3	4	4	3	3	4	3	4
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	4	3	3	4	4	3	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	3	4	3	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4
55	3	4	3	4	3	3	4	3	3
56	3	4	3	4	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	3	4	4	3	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	3	4	4	4	4	4	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	2	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	3	3	3	3
79	3	4	4	4	3	4	3	3	4
80	3	4	4	4	4	4	4	3	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
81	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai Per Unsur	319	315	312	332	301	298	308	291	314	
NRR Per Unsur	3.798	3.750	3.714	3.952	3.583	3.548	3.667	3.464	3.738	
NRR Tertimbang	0.42	0.42	0.41	0.44	0.40	0.39	0.41	0.38	0.41	*) 3.69
IKM Unit Pelayanan										**) 92.17

Keterangan:

U1 - U9	Unsur-unsur pelayanan
NRR	Nilai rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25
NRR Per Unsur	Jumlah NRR Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	NRR per Unsur X 0,111

Mutu Unit Pelayanan:

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2024**



**SEKRETARIAT DPRD
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka

Sekretariat DPRD Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat DPRD Kota Pontianak periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,35	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,86	B
3	Waktu Penyelesaian	87,86	B
4	Biaya/Tarif	100,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,07	A
6	Kompetensi Pelaksana	92,50	A
7	Perilaku Pelaksana	95,00	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,93	A
9	Sarana dan Prasarana	90,71	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan analisis terhadap hal-hal yang menghambat atau memperpanjang prosedur pelayanan	√	√	√		Bagian Umum
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan analisis terhadap hal-hal yang menghambat atau memperpanjang waktu pelayanan	√	√	√		Bagian Umum
3	Persyaratan	Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa	√	√	√		Bagian Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengarahan dari pimpinan	-	Dalam praktiknya, terdapat perbedaan antara standar prosedur dengan pelaksanaan aktual, yang disebabkan oleh keterbatasan SDM, multitugas, atau faktor kedaruratan.
2	Waktu Penyelesaian	Pengarahan dari pimpinan	-	Banyak layanan yang memerlukan koordinasi dengan pihak internal lainnya maupun dengan pihak luar (misal: mitra kerja, OPD lain, atau DPRD itu sendiri), yang kadang memperpanjang waktu proses

3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Pengarahan dari pimpinan	-	Jenis pelayanan yang diberikan masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya menyesuaikan kebutuhan DPRD yang dinamis dan berkembang, seperti layanan berbasis digital, informasi publik, dan layanan konsultatif.
---	--	--------------------------	---	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sekretariat DPRD Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan kepada pegawai terkait penggunaan teknologi atau prosedur baru akan meningkatkan efisiensi kerja.	2025	Bagian Umum	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pontianak
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa	2025	Bagian Umum	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pontianak
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyusunan prosedur standar operasional (SOP) yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami	2025	Bagian Umum	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pontianak

Pontianak, 1 Juli 2025

Sekretaris DPRD Kota Pontianak,


Hj. Titin Subakti, S.Sos., M.Si
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP 19691207 198803 2 001