

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



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
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
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat DPRD Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 DPRD 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 DPRD Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Pembentukan Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD Kota Pontianak ini mengacu pada DPA tahun 2023 Sub Kegiatan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2023, berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kota Pontianak Nomor 7 tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan 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 DPRD 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 menggunakan google form. 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 yaitu 2 (dua) kali dalam 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak dalam kurun waktu 1 semester adalah sebanyak 110 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 86 orang.

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	58%
		PEREMPUAN	36	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	16	19%
		DIII	5	6%
		SI	58	67%
		S2	7	8%
3	PEKERJAAN	PNS	65	76%
		TNI	2	2%
		SWASTA	5	6%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	14	16%

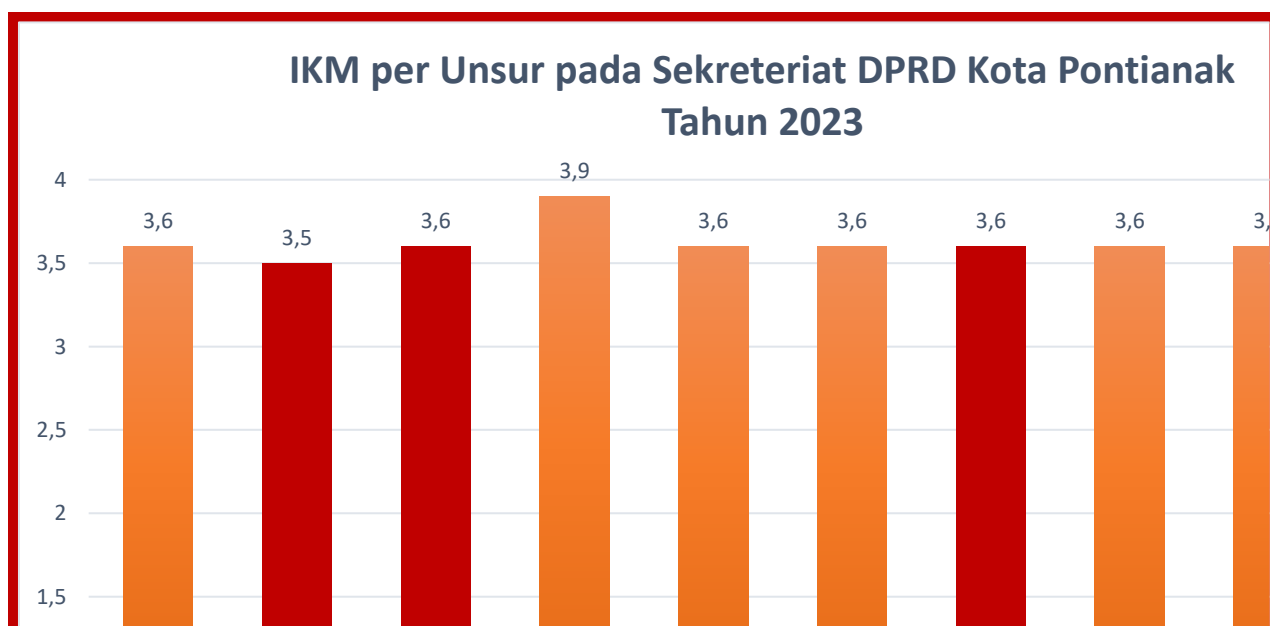
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,5	3,6	3,9	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,77 (A atau 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. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5. Selanjutnya Kesesuaian Persyaratan dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,6 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai 3,9.

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 :

- “Meningkatan wawasan dalam bidang kedewanan dan pemerintahan untuk menunjang kinerja”.
- “Penyediaan ruang tunggu yang enak”.

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

- Menyediakan layanan media digital di front office yang dapat diakses oleh tamu sekretariat dprd kota pontianak untuk memudahkan pengunjung melihat aktivitas dan kegiatan anggota DPRD kota pontianak.
- Kurangnya kursi di lobi bawah.

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.

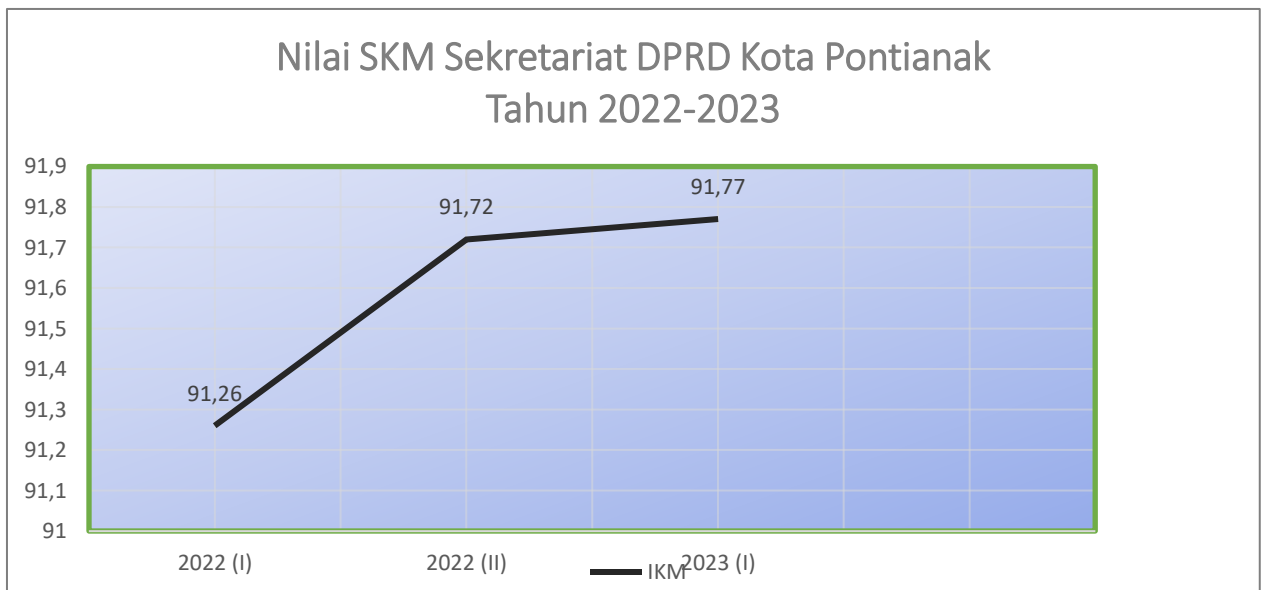
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat staf internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau

jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	Bagian Umum
2	Kesesuaian Persyaratan	Sosialisasi persyaratan yang diperlukan terhadap pengguna layanan			√	√	Bagian Umum
3	Perilaku Petugas Layanan	Memberikan pengarahan terkait pentingnya pelayanan prima			√	√	Bagian Umum

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 DPRD Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester 1 tahun 2022 hingga semester 1 tahun 2023 pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,77. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat DPRD Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester 1 tahun 2022 hingga semester 1 tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, kesesuaian persyaratan dan perilaku petugas pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yang mendapatkan nilai yaitu 3,9.

Pontianak, Juni 2023

Sekretaris DPRD Kota Pontianak


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

Pembina Utama Muda (IV/C)

NIP. 19691207 198803 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat

PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
(SEKRETARIAT DPRD)

SURVEY KEPUASAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi



Bapak / Ibu yang kami hormati, Sekretariat DPRD Kota Pontianak sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan yang telah dilakukan, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Pontianak kepada berbagai pihak yang menerima layanan Sekretariat DPRD Kota Pontianak melalui Survey Kepuasan Masyarakat . Survei ini menanyakan pendapat Bapak / Ibu, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Pontianak. Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak / Ibu yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu akan sangat membantu keberhasilan survey ini dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi Pemerintah Kota Pontianak .

Kerahasiaan dan Tujuan Pengumpulan Data

Adapun tujuan dari pengumpulan data ini adalah dipergunakan untuk Peningkatan Layanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (Sekretariat DPRD Kota Pontianak).

Informasi yang diperoleh dari survey ini hanya akan dipergunakan untuk penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya

Tata cara pengisian Kuisisioner / Survey

Di bawah ini terdapat 9 (sembilan) pertanyaan yang berkaitan dengan unsur-unsur pelayanan dan satu pertanyaan berupa saran terhadap pelayanan. Dari 9 (sembilan) pertanyaan tersebut diberikan 4 (empat) opsi pilihan jawaban. Bapak / Ibu cukup memilih satu dari 4 (empat) opsi yang disediakan tersebut, di mana jawaban yang dipilih tersebut adalah yang paling sesuai dengan kondisi yang ada.

Demi kelancaran proses pengolahan data, kami mengharapkan Bapak/Ibu dapat menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan keyakinan mendalam tanpa keraguan. Bila terdapat keraguan atas pertanyaan yang kami ajukan, Bapak / Ibu dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling mendekati pendapat Bapak / Ibu sehingga semua pertanyaan memiliki satu jawaban.

Sebelumnya atas perhatian, partisipasi dan kerjasama dari Bapak / Ibu yang terhormat, kami mengucapkan terima kasih.

1. Nama *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

3. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SMA / SMK / MA / sederajat
☐ D1 – D3
☐ D4/ S-1
☐ S2
☐ S3

4. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Pimpinan / Anggota DPR RI.
☐ Pimpinan / Anggota DPRD.
☐ PNS.
☐ TNI/Polri.
☐ Pegawai Swasta.
☐ Wiraswasta / Usahawan.
☐ Pelajar / Mahasiswa.

5. Umur *

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanannya? (Seperti pelayanan administrasi surat menyurat, pelayanan dalam fasilitasi rapat, pelayanan administrasi perjalanan dinas, rees dan lain-lain).

*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat Anda terhadap prosedur administrasi di Sekretariat DPRD Kota Pontianak? (Seperti pelayanan administrasi surat menyurat, pelayanan dalam fasilitasi rapat, pelayanan administrasi perjalanan dinas, reses dan lain-lain). *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

8. Bagaimana pendapat Anda terhadap kualitas, ketepatan, dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan (Seperti pelayanan administrasi surat menyurat, pelayanan dalam fasilitasi rapat, pelayanan administrasi perjalanan dinas, reses dan lain-lain) ? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

9. Bagaimana pendapat Anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak ? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☐ Gratis / Tanpa Biaya

10. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan persyaratan yang harus dipenuhi ? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai

11. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi dan profesionalisme pegawai dalam memberikan dukungan layanan ? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

12. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan pegawai Sekretariat DPRD Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sopan dan tidak ramah
☐ Kurang sopan dan kurang ramah
☐ Sopan dan ramah
☐ Sangat sopan dan sangat ramah

13. Bagaimana pendapat Anda terkait kecepatan dan ketelitian pegawai dalam merespons keluhan di lingkungan Gedung DPRD Kota Pontianak? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

14. Bagaimana pendapat anda tentang sarana dan prasarana di Sekretariat DPRD Kota Pontianak dalam mendukung tupoksi ? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
☐ Sedang
☐ Baik
☐ Sangat Baik

15. Secara umum/ keseluruhan, apa saran Bapak / Ibu dalam rangka meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Pihak Sekretariat DPRD Kota Pontianak ? *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,605
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,593
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,628
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,942
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,686
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi pelaksana	3,698
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,605
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	3,640
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,674
IKM UNIT PELAYANAN :				91,77
Mutu Pelayanan :				Sangat Baik
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Berdiskusi dengan Sekretariat DPRD Kota Palu yang berkunjung, terkait pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD Kota Pontianak

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2022]**



**SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK
[2022]**

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 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89,33	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,33	B
3	Waktu Penyelesaian	98,00	A
4	Biaya/Tarif	98,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,67	A
6	Kompetensi Pelaksana	87,33	B
7	Perilaku Pelaksana	90,67	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	A
9	Sarana dan Prasarana	93,33	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	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bagian Perencanaan dan Keuangan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pengarahan terkait pentingnya pelayanan prima	√	√	√	√	Bagian Umum
3	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan yang diperlukan terhadap pengguna layanan	√	√	√	√	Bagian Perencanaan dan Keuangan

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	-	Tingkat pemahaman penerima layanan terhadap ketentuan yang dipersyaratkan
2	Kompetensi Pelaksana	Pengarahan dari pimpinan	-	Tingkat pemahaman pelaksana terhadap ketentuan yang dipersyaratkan
3	Persyaratan	Pengarahan dari pimpinan	-	Tingkat pemahaman penerima layanan terhadap ketentuan yang dipersyaratkan

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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyusun SOP yang sesuai dan mudah dipahami	2024	Bagian Perencanaan dan Keuangan	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pontianak
2	Peningkatan kompetensi pelaksana	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan	2024	Bagian Umum	BKPSDM Kota Pontianak
3	Persyaratan	Menyusun SOP yang sesuai dan mudah dipahami	2024	Bagian Perencanaan dan Keuangan	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pontianak

Pontianak, Juni 2023

 Sekretaris DPRD Kota Pontianak 


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

Pembina Utama Muda (IV/C)

NIP. 19691207 198803 2 001