

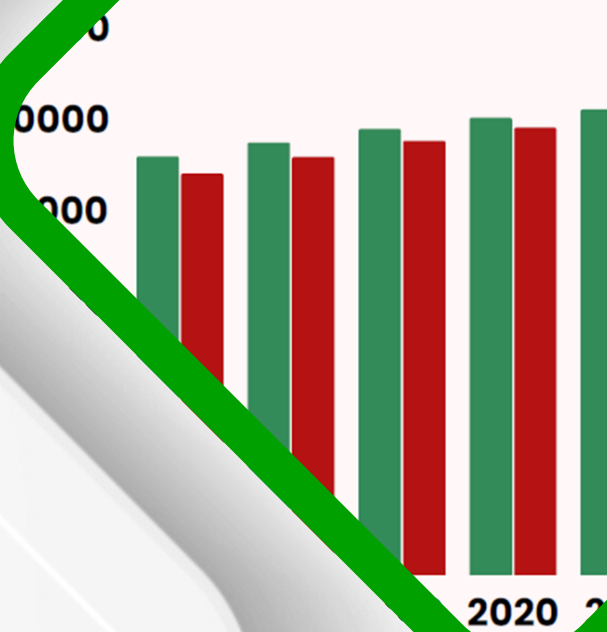


Laporan SKM Semester I 2025

Kelurahan Kota Baru
Kecamatan Pontianak Selatan



Anggaran
Penduduk Ber
jamin Tahun



kel.kota.baru@pontianak.go.id



@kelurahankotabaruptk



Infomedia Kobar



[kelurahankotabaru](https://www.facebook.com/kelurahankotabaru)



+62 896 9441 9855

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Semester I Tahun 2025 dapat kami selesaikan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir.

Kami menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan, maka saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang.

Pontianak, Juni 2025

Lurah Kotabaru



FEBBY ANDRIKA, SE
Penata TK. I
NIP. 19760124 200801 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Metode	3
1.4 Pelaksana SKM	13
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	14
BAB II.....	15
ANALISIS.....	15
2.1 Data Kuesioner.....	15
2.2 Perhitungan	16
2.3 Hasil Analisis	18
BAB III.....	25
PENUTUP.....	25
3.1 Kesimpulan.....	25
3.2 Saran/Rekomendasi	26
LAMPIRAN.....	27
1. Form Kuesioner	27
2. Hasil Pengolahan Data	29
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	36
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	7
Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	10
Tabel 1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	12
Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 2.2 Pengolahan SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan	17
Tabel 2.3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	18
Tabel 2.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	20
Tabel 2.5 Nilai IKM Pelayanan Publik	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	7
Gambar 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Gambar 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	10
Gambar 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	11
Gambar 1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	13
Gambar 2.1 Grafik Perkembangan Nilai SKM	24

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 Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, 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 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 Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, 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.

1.3 Metode

1.3.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) setiap 6 (enam) bulan (semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

1.3.2 Metode Penelitian

Kelurahan Kotabaru sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik yang dilaksanakan dalam satu semester dari Januari hingga Juni 2025. Untuk melaksanakan survei secara periodik maka menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran

menggunakan skala *Likert*. Skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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 Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan 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).

1.3.3 Responden

Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang menggunakan dan atau telah memperoleh pelayanan. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. 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, dengan jumlah responden sebanyak 400 orang maka jumlah sampel yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 196 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

Secara umum karakteristik responden terbagi berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

1.3.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

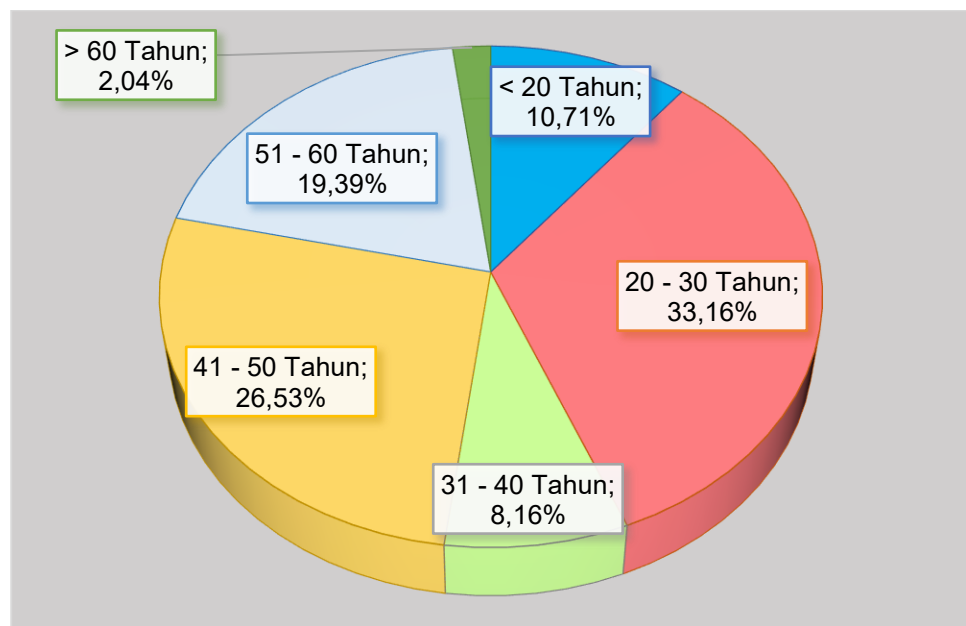
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1	< 20 Tahun	21	10,71%
2	20 - 30 Tahun	65	33,16%
3	31 - 40 Tahun	16	8,16%
4	41 - 50 Tahun	52	26,53%
5	51 - 60 Tahun	38	19,39%
6	> 60 Tahun	4	2,04%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan paling dominan berada pada kelompok 20-30 tahun (33,16%) disusul pada kategori umur 41-50 tahun (26,53%), kemudian kelompok umur 51 – 60 tahun (19,39%), kelompok < 20 tahun (10,71%), kelompok 31 – 40 tahun (8,16%) sedangkan kelompok umur > 60 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 2,04%. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Diagram berikut:

Gambar 1.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



1.3.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

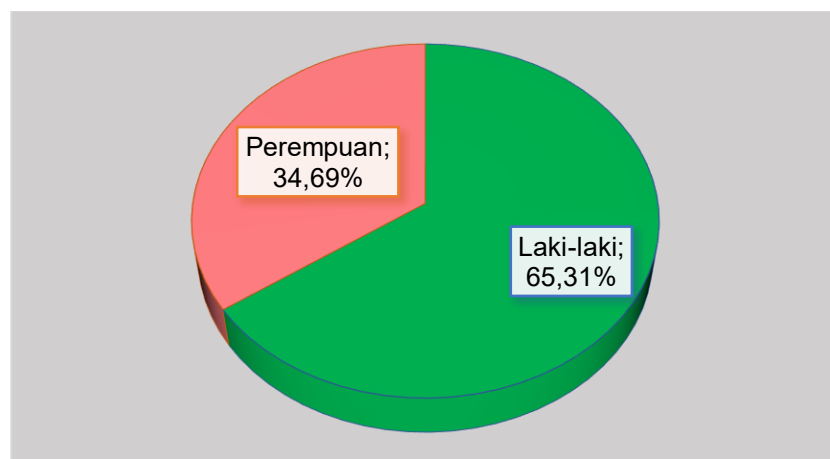
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	128	65,31%
2	Perempuan	68	34,69%

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden Laki-laki dominan sebagai pengguna jasa layanan pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan yaitu sebesar 65,31% sedangkan responden Perempuan hanya sebanyak 34,69%. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada diagram berikut:

Gambar 1.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



1.3.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

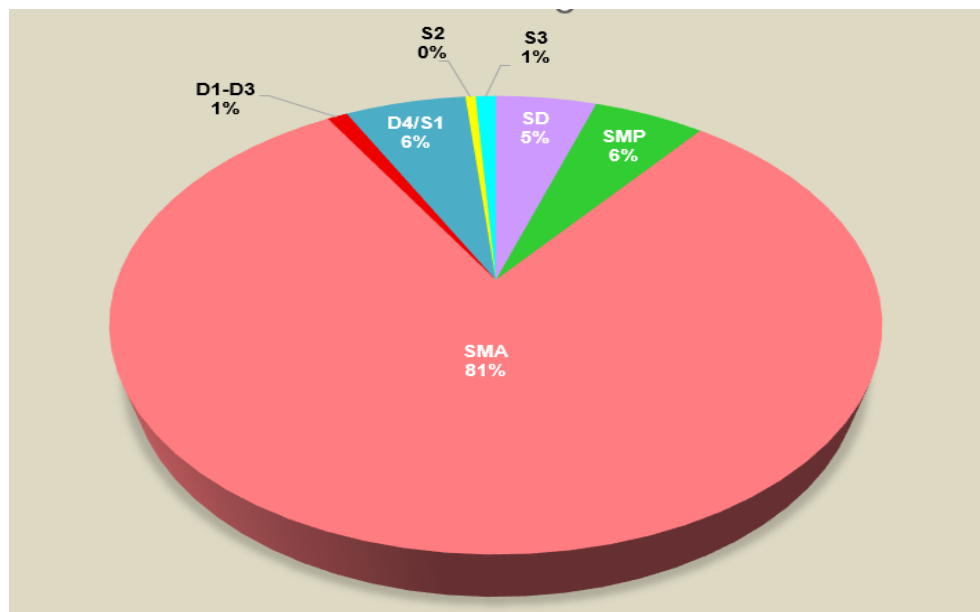
Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	SD	10	5,10%
2	SMP	11	5,61%
3	SMA	158	80,61%
4	D1-D3	2	1,02%
5	D4/S1	12	6,12%
6	S2	1	0,51%
7	S3	2	1,02%

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA/Sederajat mendominasi (80,61%) diikuti dengan kelompok pendidikan D4/S1 (6,12%), SMP/Sederajat (5,61%), SD (5,10%), D1 – D3 dan S3 sebesar 1,02% sedangkan kelompok pendidikan S2 menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 0,51%. Proporsi responden berdasarkan pendidikan terlihat pada Diagram berikut:

Gambar 1.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



1.3.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

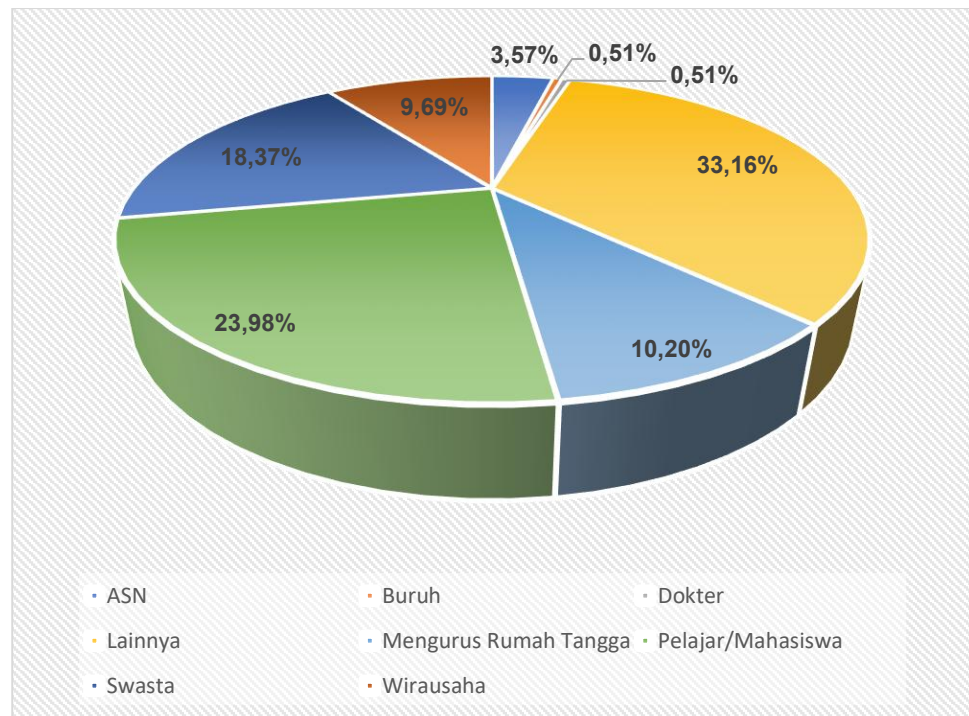
Tabel 1.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	ASN	7	3,57%
2	Buruh	1	0,51%
3	Dokter	1	0,51%
4	Lainnya	65	33,16%
5	Mengurus Rumah Tangga	20	10,20%
6	Pelajar/Mahasiswa	47	23,98%
7	Swasta	36	18,37%
8	Wirausaha	19	9,69%

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pekerjaan adalah pekerjaan lainnya yakni sebesar 33,16%.

Sedangkan responden yang paling sedikit adalah Buruh dan Dokter yakni 0,51%. Proporsi responden berdasar pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada diagram berikut:

Gambar 1.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



1.3.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

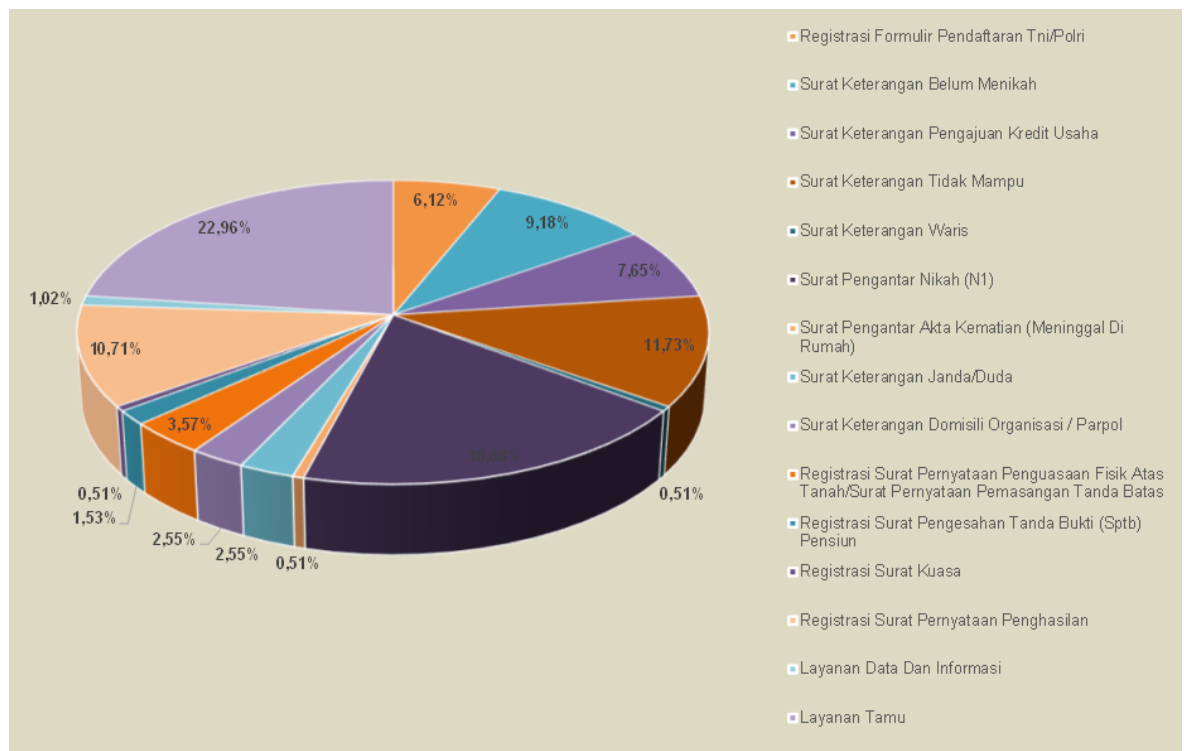
Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Registrasi Formulir Pendaftaran TNI/Polri	12	6,12%
2	Surat Keterangan Belum Menikah	18	9,18%
3	Surat Keterangan Pengajuan Kredit Usaha	15	7,65%
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	23	11,73%
5	Surat Keterangan Waris	1	0,51%
6	Surat Pengantar Nikah (N1)	37	18,88%
7	Surat Pengantar Akta Kematian (Meninggal Di Rumah)	1	0,51%
8	Surat Keterangan Janda/Duda	5	2,55%
9	Surat Keterangan Domisili Organisasi / Parpol	5	2,55%
10	Registrasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Atas Tanah/Surat Pernyataan Pemasangan Tanda Batas	7	3,57%
11	Registrasi Surat Pengesahan Tanda Bukti (Sptb) Pensiun	3	1,53%
12	Registrasi Surat Kuasa	1	0,51%
13	Registrasi Surat Pernyataan Penghasilan	21	10,71%
14	Layanan Data Dan Informasi	2	1,02%
15	Layanan Tamu	45	22,96%

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jenis layanan yang paling banyak adalah Layanan Tamu yang didominasi oleh Pengurust RW/RT sebesar 22,96% sedangkan jenis layanan yang paling sedikit adalah Registrasi Surat Kuasa yakni sebesar 0,51%. Proporsi responden berdasar jenis layanan secara lengkap seperti terlihat pada diagram berikut:

Gambar 1.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan



1.4 Pelaksana SKM

Tim penyusun SKM Tahun 2025 pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan sebagai berikut:

- Penanggungjawab : Febby Andrika, SE
- Ketua : Yuliana, SE
- Sekretariat : 1. Shinta Indriahapsari, A.Md
2. Daulani Ardhany
- Anggota : 1. Vitdya Anjarini, SE
2. Lita Hastuty, SE
3. Wensi Sekarsari, S.Kom
4. Miftah Hurrahman, ST, M.Ling,

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Jadwal kegiatan dan waktu pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	6

BAB II

ANALISIS

2.1 Data Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu penumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan berupa kuesioner elektronik (*e-survei*) melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak (<https://skm.pontianak.go.id/survei/kb>). Kuesioner yang diberikan memuat 3 (tiga) bagian yang terdiri dari:

1. Bagian Pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua berisikan identitas responden berupa jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.
3. Bagian Ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur yang memuat jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dimana pilihan jawaban yang disediakan bersifat kualitatif yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
 - a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
 - b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
 - c) baik, diberi nilai 3; dan
 - d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, terdapat sembilan unsur yang menjadi tolak ukur yang meliputi:

- ✓ Unsur 1 (U1): Persyaratan
- ✓ Unsur 2 (U2): Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- ✓ Unsur 3 (U3): Waktu Penyelesaian
- ✓ Unsur 4 (U4): Biaya/Tarif
- ✓ Unsur 5 (U5): Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- ✓ Unsur 6 (U6): Kompetensi Pelaksana
- ✓ Unsur 7 (U7): Perilaku Pelaksana
- ✓ Unsur 8 (U8): Sarana dan prasarana
- ✓ Unsur 9 (U9): Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2.2 Perhitungan

Pengolahan data survei menggunakan pengukuran Skala Likert untuk menilai masing-masing unsur. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Terdapat 9 (Sembilan) unsur penilaian dalam penyusunan SKM, maka nilai penimbang diperoleh sebesar 0,11 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut dibawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

Tabel 2.2
Hasil Pengolahan SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan

Σ Nilai Per Unsur	756	756	706	781	735	699	735	681	707	
NRR Per Unsur	3.857	3.857	3.602	3.985	3.750	3.566	3.750	3.474	3.607	
NRR Tertimbang	0.43	0.43	0.40	0.44	0.42	0.40	0.42	0.39	0.40	*) 3.71
IKM Unit Pelayanan										**) 92.82

2.3 Hasil Analisis

2.3.1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Sebanyak 196 responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA
1	PERSYARATAN	96.43
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	96.43
3	WAKTU PENYELESAIAN	90.05
4	BIAYA/TARIF	99.62
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	93.75
6	KOMPETENSI PELAKSANA	89.16
7	PERILAKU PELAKSANA	93.75
8	SARANA DAN PRASARANA	86.86
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	90.18
IKM Unit Pelayanan:		92.82

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi secara berturut-turut adalah:

1. Biaya/tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,985;
2. Penanganan Pengaduan, Persyaratan (U1) dengan nilai 3,857;
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,857;

4. Produk (U5) dengan nilai 3,750;
5. Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,750;
6. Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,607;
7. Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,602;
8. Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3,566; dan
9. Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,602.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau biaya/tarif pelayanan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan kepada masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis, Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kelurahan Kotabaru dalam pengurusan sebuah dokumen.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah U8 atau sarana dan prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pada Kelurahan Kotabaru menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada SKM terkait dengan unsur pelayanan ini dikarenakan fasilitas diruang tunggu pelayanan kurang memadai yaitu kekurangan pendingin udara di ruang tunggu, sehingga terasa panas.

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana pelayanan. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pengadaan sarana dan prasarana penunjang untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan masyarakat pengguna layanan serta mengikutsertakan pemberi layanan pada Pendidikan dan pelatihan.

Rencana tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai terendah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.4
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan Pengecekan Kondisi Sarana dan Prasarana	√	√	√		Lurah dan Sekretaris Lurah
		Menambah Kipas Angin sebagai Pendingin Ruangan			√		
2	Kompetensi Pelaksana	Mengikutsertakan pelaksana pada Pendidikan dan pelatihan				√	

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan publik Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Semester I Tahun 2025:

1. Unsur Persyaratan (U1)

Nilai rata – rata untuk unsur persyaratan sebesar 3,857. maka untuk unsur Persyaratan pelayanan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Keluhan dari masyarakat yang menyatakan mereka harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena adanya persyaratan yang belum terpenuhi, hal ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang telah ditentukan atau kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,857. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini bisa diartikan bahwa petugas pelayanan sudah melayani dengan baik, memberikan informasi yang jelas tentang tata cara pembuatan dokumen layanan yang dibutuhkan masyarakat.

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Nilai rata-rata unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada unit pelayanan Kelurahan Kotabaru sebesar 3,602. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini bisa diartikan bahwa waktu yang digunakan dalam penyelesaian jenis layanan sudah baik.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Unsur Biaya/Tarif pada unit pelayanan Kelurahan Kotabaru Semester I Tahun 2025 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,985. Dengan demikian, untuk unsur biaya/tarif pelayanan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan di Kelurahan Kotabaru sama sekali tidak pernah dipungut biaya atau gratis.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,750 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Pada unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,566 yang termasuk kategori “Sangat Baik”, namun mengingat unsur kompetensi pelaksana merupakan nilai terendah kedua

setelah unsur Sarana dan Prasarana maka hal ini perlu menjadi perhatian Kelurahan Kotabaru.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Nilai rata-rata untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,750 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Unsur perilaku pelaksana merupakan unsur utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Nilai rata-rata untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,474. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kelurahan Kota Baru termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun begitu, unsur ini merupakan unsur dengan perolehan nilai terendah, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas sarana dan prasana penunjang pelayanan melalui pengadaan/pemeliharaan.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,607. Dengan demikian, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kelurahan Kotabaru termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Pengaduan yang masuk baik melalui aplikasi eLapor maupun melalui media lainnya langsung di tindaklanjuti dengan berkoordinasi bersama instansi terkait.

2.3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan, maka dapat dihitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur pelayanan dengan nilai penimbang yang telah ditentukan yaitu 0,111 (karena ada 9 unsur yang dinilai), untuk selanjutnya dikonversi dengan cara mengalikan dengan nilai dasar yang

telah disepakati yaitu 25. Nilai IKM Pelayanan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

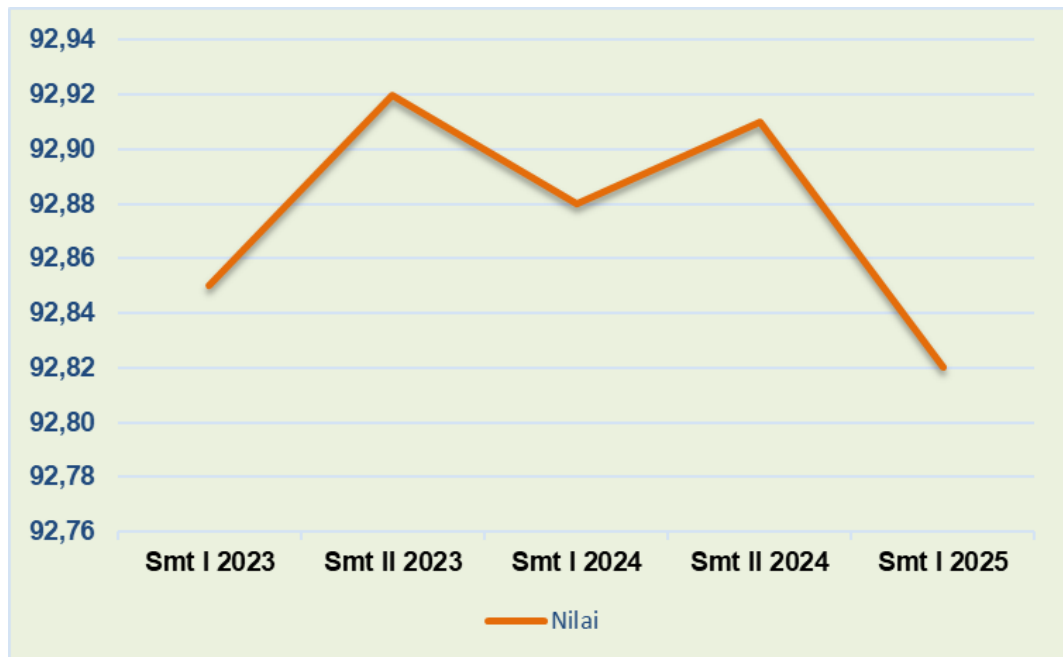
Tabel 2.5
Nilai IKM Pelayanan Publik
Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan

No	Unsur pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,857	0,428	96,43	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,857	0,428	96,43	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,602	0,400	90,05	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,985	0,442	99,63	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,750	0,416	93,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,566	0,396	89,15	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,750	0,416	93,75	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,474	0,386	86,85	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,607	0,400	90,18	A	Sangat Baik
TOTAL		33,448	3,713	836,200		
NILAI IKM			3,713	92,82	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Semester I Tahun 2025 memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,92. Nilai ini berada pada nilai Interval antara 81,26 – 100,00, sehingga mutu pelayanan Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan adalah “A” dan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Kotabaru dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2.1
Grafik Perkembangan Nilai SKM



Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) untuk periode Semester I tahun 2023 sebesar 92,85, Semester I Tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 0,003. Hal ini dikarenakan penyesuaian penggunaan media survei dari google form beralih melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, yang hasilnya telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka secara umum hasil laporan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan pada Semester I Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengisi kuesioner elektronik (e-survei) melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak;
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan dilaksanakan dengan sampel sebanyak 400 (empat ratus) responden;
3. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan sebesar 92,82 dengan kategori “Sangat Baik”, Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Kota Baru memiliki mutu pelayanan dengan nilai A yang artinya Kelurahan Kota Baru memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK;
5. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan hasil 4,000. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kelurahan Kotabaru dalam pengurusan sebuah dokumen;
6. Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana pelayanan dengan hasil 3,602. Meskipun unsur sarana dan prasarana masih termasuk dalam kategori Sangat Baik, namun perlu dilakukan upaya peningkatan dengan perbaikan/penambahan sarana dan prasarana.

3.2 Saran/Rekomendasi

1. Kinerja pelayanan yang ada sekarang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
2. Terhadap rencana tindak lanjut 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai terendah agar diupayakan terealisasi guna peningkatan kinerja pelayanan.
3. Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai standar yang ada.
4. Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan agar dapat melaksanakan survei kepuasan masyarakat setiap tahunnya, agar dapat diketahui mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan, serta Indeks Kepuasan Masyarakat dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan setiap tahunnya dalam peningkatan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Pontianak, Juli 2025

Lurah Kotabaru



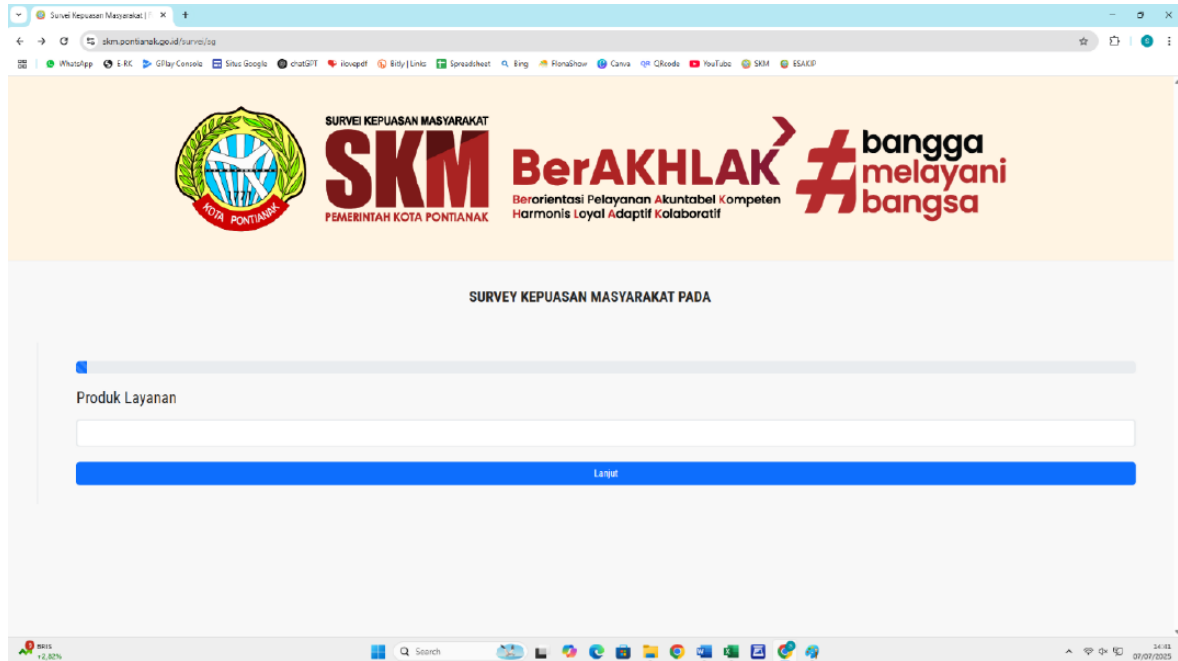
EBBY ANDRIKA, SE

Penata TK. I

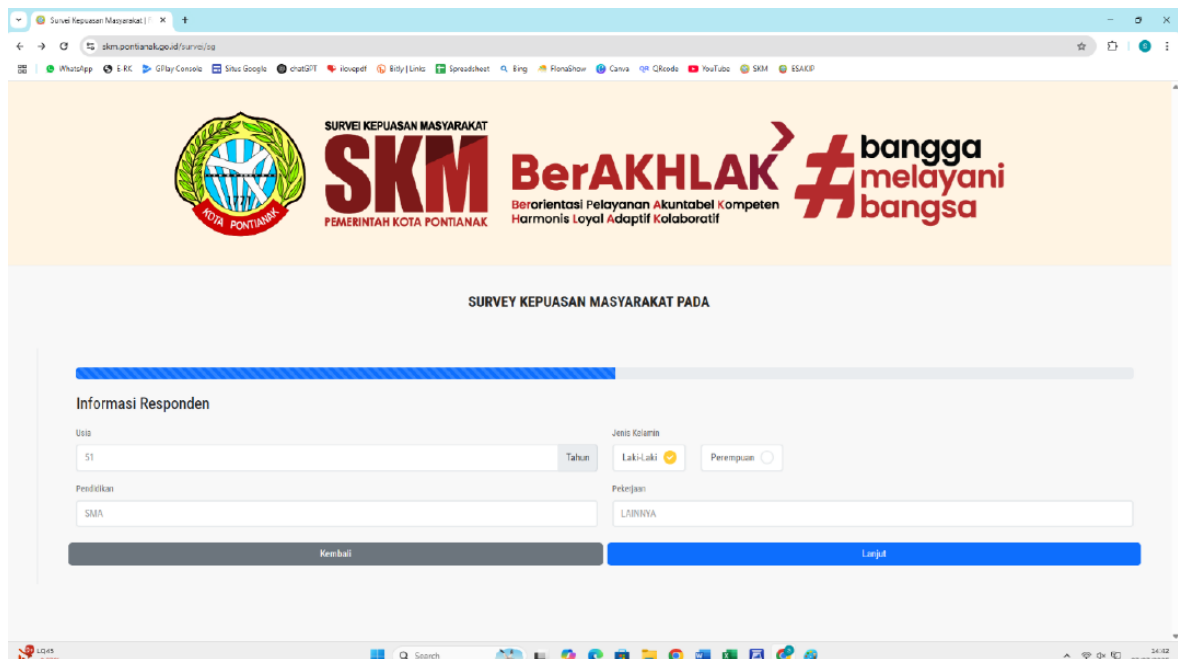
NIP. 19760124 200801 1 007

LAMPIRAN

1. Form Kuesioner



The screenshot shows the first step of the SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) form. The header features the SKM logo and the slogan "BerAKHLAK" (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) along with the tagline "#bangga melayani bangsa". The main title is "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA". Below this, there is a section for "Produk Layanan" with a text input field and a blue "Lanjut" (Next) button.



The screenshot shows the second step of the SKM form, titled "Informasi Responden". It includes a progress bar at the top. The form contains several input fields: "Usia" (Age) with a dropdown menu showing "51", "Jenis Kelamin" (Gender) with radio buttons for "Laki-Laki" (selected) and "Perempuan", "Pendidikan" (Education) with a dropdown menu showing "SMA", and "Pekerjaan" (Occupation) with a text input field showing "LAINNYA". At the bottom, there are two buttons: "Kembali" (Back) and "Lanjut" (Next).



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

tidak sesuai ★ ★ ★ ★ sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

tidak mudah ★ ★ ★ ★ sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

tidak cepat ★ ★ ★ ★ sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

sangat mahal ★ ★ ★ ★ gratis

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

tidak sesuai ★ ★ ★ ★ sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

tidak kompeten ★ ★ ★ ★ sangat kompeten

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

tidak sopan dan ramah ★ ★ ★ ★ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

tidak baik ★ ★ ★ ★ sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

tidak ditindak dengan baik ★ ★ ★ ★ sangat ditindak dengan baik

Kritik dan Saran

Berikan kritik dan saran Anda agar kami lebih baik

Kembali
Selesai

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	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	3	3
6	4	4	3	4	3	3	3	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4
9	4	4	3	4	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	4	3	3	4	4
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	4	3	3	4	4	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3
19	4	3	3	4	4	3	3	3	3
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3
21	4	4	3	4	4	3	3	3	3
22	4	4	3	4	4	3	3	4	4
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3

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

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	4	4	3	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4
83	4	4	3	4	3	4	4	4	4
84	4	4	3	4	3	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	4	4	3	3	3	4
87	3	3	4	4	4	3	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	4	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	3	3	4	3	4
92	3	4	4	4	4	3	3	3	4
93	4	3	3	4	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	3	4	4	3	3
95	3	4	4	4	3	4	4	3	3
96	3	4	4	4	3	4	4	3	4
97	3	4	4	4	4	4	4	3	3
98	4	4	4	4	4	3	4	3	3
99	4	4	4	4	4	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	3	4	3	4
103	3	4	4	4	4	4	4	3	4
104	3	4	4	4	4	4	4	3	3
105	4	3	4	4	4	3	3	3	4
106	4	4	3	4	4	3	4	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	3	3
108	4	4	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
109	3	3	3	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	3
111	4	3	4	4	3	4	4	3	3
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4
113	3	3	4	4	4	4	3	3	3
114	4	4	3	4	4	3	4	3	3
115	4	4	3	4	4	4	3	3	3
116	4	4	3	4	3	4	3	3	4
117	4	4	4	4	3	3	3	3	3
118	3	3	4	4	4	4	4	3	3
119	4	4	4	4	4	3	4	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	3	3
121	4	4	3	4	3	3	3	3	3
122	4	3	3	4	4	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	3	3
124	4	4	4	4	3	4	4	3	3
125	4	4	3	4	4	3	4	3	3
126	4	4	4	4	3	4	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	3
128	4	3	3	4	4	3	4	3	3
129	4	4	3	4	3	3	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	4	4	4	3	3	4	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	3	3
133	4	4	3	4	3	4	4	3	3
134	4	4	3	4	4	3	3	3	3
135	3	4	4	4	3	4	4	3	4
136	4	4	4	4	4	3	3	3	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
137	4	3	4	4	3	4	4	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	3	3
141	4	4	3	4	4	3	4	3	3
142	4	4	3	4	4	3	3	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	3	3
144	4	4	3	4	4	3	4	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	3	3
146	4	4	3	4	4	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
I Nilai Per Unsur	756	756	706	781	735	699	735	681	707	
NRR Per Unsur	3.857	3.857	3.602	3.985	3.750	3.566	3.750	3.474	3.607	
NRR Tertimbang	0.43	0.43	0.40	0.44	0.42	0.40	0.42	0.39	0.40	*) 3.71
IKM Unit Pelayanan										**) 92.82

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 Responden yang berisi
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)	53,30 - 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**



**Kelurahan Kota Baru
Kecamatan Pontianak Selatan
Pemerintah Kota Pontianak
Tahun 2025**

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 Kelurahan Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan 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 Kelurahan Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,50	A
3	Waktu Penyelesaian	89,75	A
4	Biaya/Tarif	100,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,25	A
7	Perilaku Pelaksana	95,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,25	A
9	Sarana dan Prasarana	97,50	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 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	1.1.Peningkatan media pelayanan (Printer)		√			Lurah dan Sekretaris
2	Unsur 6	2.1. Pendidikan dan Pelatihan				√	Lurah
3	Unsur 1	3.1. Updating SOP dan SP Kelurahan				√	Lurah

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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1. Peningkatan media pelayanan (Printer)	Sudah	Terdapat penambahan 1 buah printer, sehingga printer pelayanan dapat difokuskan hanya untuk mencetak dokumen pelayanan.		-
2	2.1. Pendidikan dan Pelatihan	Sudah	Telah dilakukan pelatihan pemberi layanan (Lurah dan Kasi Pemberdayaan Masyarakat) yang dilaksanakan oleh BKPSDM Kota Pontianak		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
3	3.1 Updating SOP dan SP Kelurahan	Sudah	Perwa SOP dan SP sudah selesai disusun	-	Masih dalam proses pengesahan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33,33% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pendidikan dan pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan belum dapat ditindaklanjuti karena belum adanya diklat dimaksud.
 - Updating SOP dan SP pelayanan kelurahan belum dapat ditindaklanjuti karena masih dalam proses di Sekretariat Daerah Kota Pontianak.
3. 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	Updating SOP dan SP pelayanan kelurahan	Mengusulkan percepatan pengesahan SOP dan SP	6 bulan	Lurah	Sekretariat Daerah

Pontianak, September 2025

Lurah



KEBAYAN ANDRIKA, SE
Penata TK. I
NIP. 19760124 200801 1 007