

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



**KELURAHAN KOTABARU KECAMATAN PONTIANAK  
SELATAN**

**KOTA PONTIANAK  
SEMESTER I TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III .....</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	17

# **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 mengamankan 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 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 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.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Online dengan sistem scan yang diberikan 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Lurah Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui 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 1 (satu) 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-Maret 2023	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 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 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, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 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 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	40	40%
		PEREMPUAN	60	60%
		<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	
2	PENDIDIKAN	SD	1	1%
		SMP	3	3%
		SMA	62	62%
		D1-D3	11	11%
		D4-S1	23	23%
		<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	
3	PEKERJAAN	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4%
		BURUH HARIAN LEPAS	3	3%
		KARYAWAN HONOR	1	1%
		KARYAWAN SWASTA	20	20%
		MENGURUS RUMAH TANGGA	10	10%
		PELAJAR/MAHASISWA	46	46%
		PERAWAT	1	1%
		PNS	1	1%
		WIRAUSAHA	14	14%
		<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	
4	JENIS LAYANAN	PENGESAHAN SURAT PERMOHONAN KPR	6	6%
		REGISTRASI FORMULIR PENDAFTARAN TNI/POLRI	3	3%



NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH	17	17%
		SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA	2	2%
		SURAT KETERANGAN PENGAJUAN KREDIT USAHA	19	19%
		SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	16	16%
		SURAT KETERANGAN WARIS	3	3%
		SURAT PENGANTAR NIKAH (N1)	19	19%
		SURAT PENGHASILAN	15	15%
		<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	

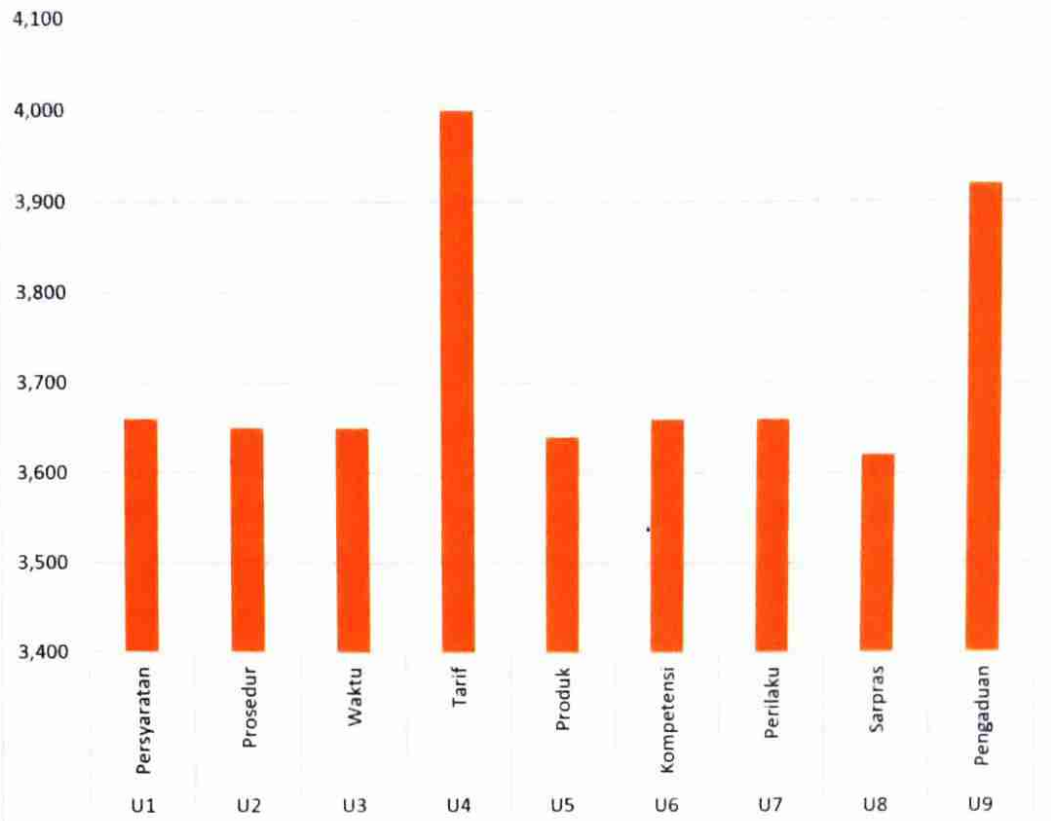
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,66	3,65	3,65	4	3,64	3,66	3,66	3,62	3,92
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	92,85 (A atau Sangat Baik)								

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,660
U2	Prosedur Pelayanan	3,650
U3	Waktu Pelayanan	3,650
U4	Biaya / Tarif	4,000
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,640
U6	Kompetensi Pelaksana	3,660
U7	Perilaku Pelaksana	3,660
U8	Sarana dan prasarana	3,620
U9	Penanganan pengaduan	3,920

**IKM per Unsur pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan  
Tahun 2023**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,62. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,64 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yakni 4 dan Penanganan pengaduan dengan nilai 3,92

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 :

- "Peningkatan Sarana Prasarana Ruang Tunggu"
- "Persyaratan terlalu banyak dan harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan".

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

- Sarana dan prasarana pelayanan di Kelurahan Kotabaru sebenarnya sudah cukup lengkap hanya saja terdapat kekurangan pendingin udara di ruang tunggu, sehingga terasa panas.
- Kurangnya perhatian masyarakat terhadap persyaratan yang harus dilengkapi dan juga Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam administrasi pelayanan di Kelurahan, sehingga saat diminta untuk melengkapi persyaratan pihak kelurahan dianggap mempersulit pelayanan.

#### **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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 21 Juni 2023 (Berita Acara terlampir). 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	Sarana dan Prasarana	Melakukan Pengecekan Kondisi Sarana dan Prasarana	√	√	√		Lurah dan Sekretaris Lurah
		Menambah Kipas Angin sebagai Pendingin Ruangan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Sosialisasi dan Publikasi SOP ke Sosial Media dan Website Kelurahan	√	√	√	√	...

#### 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 Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Dari 100 responden yang diambil sampel menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 92,58. 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
- Adapun nilai rata-rata terendah yaitu terdapat pada unsur 8 (U8) yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,620
- Adapun nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur 1 (U4) yaitu Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata yaitu 4

Pontianak, 27 Juni 2023  
Kelurahan Kotabaru  
  
**DESI SUSANTI, SE, ME**  
NIP. 9850822 200902 2 004



## LAMPIRAN

## 1. Form Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA KELURAHAN KOTA BARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN  
KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

## PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layangan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</b></p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b></p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah. d. Gratis.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>P<sup>1</sup>)</p> <p>1 2 3 4</p>		

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN KOTA BARU  
KECAMATAN PONTIANAK SELATAN KOTA PONTIANAK  
ALAMAT : J. PROF M. YAMIN GG. KURNIA

NO. URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	2	4	4	4	3	4	4
4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	2	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	4	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	4	3	3
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	3
28	4	4	2	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	2	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	2	4	4	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	4	3	4	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	2	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	2	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	3	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	4	4	3	4
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	2	4	3	3	4
43	4	3	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	3	4
45	4	3	4	4	4	3	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4
47	4	4	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	3	4
49	4	3	4	4	3	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	2	4	4	4	2	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	4	3	4	4

NO. URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	4	4	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	4	4	3	4	4	3	4
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	4	3	3	4	4	3	3	4	4
74	2	4	4	4	4	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	2	4	3	4
76	3	4	3	4	2	4	3	4	4
77	4	3	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	2	3	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	2	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	4	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4
87	4	2	4	4	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	3	3	4	4	4
91	3	4	4	4	2	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	3	3	4	4
93	3	3	4	4	4	3	4	3	4
94	4	4	2	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	2	4
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	3	4	4	4	3	4	3	4	4
98	4	4	4	4	3	3	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nilai / unsur	366	365	365	400	364	368	366	362	392
NRR / Unsur	3.660	3.650	3.650	4.000	3.640	3.680	3.660	3.620	3.920
NRR tertbg / ur	0.408	0.405	0.405	0.444	0.404	0.408	0.408	0.402	0.435
SKM Unit pelayanan									3.714
									92.852

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111

**SKM UNIT PELAYAJ 92,85**

**Nilai Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81.26 - 100.00
- B (Baik) : 62.51 - 81.25
- C (Kurang Baik) : 43.76 - 62.50
- D (Tidak Baik) : 25.00 - 43.75

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3.660
U2	Prosedur Pelayanan	3.650
U3	Waktu Pelayanan	3.650
U4	Biaya / Tarif	4.000
U5	Produk spesifikasi jasa pelayanan	3.640
U6	Kompetensi Petakawana	3.680
U7	Pemaku Petakawana	3.660
U8	Sarana dan prasarana	3.620
U9	Pemanganan pengaduan	3.920



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



#### 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



### PEMERINTAH KOTA PONTIANAK KECAMATAN PONTIANAK SELATAN KELURAHAN KOTABARU

Jalan Prof. M. Yamin – Jl. Kurnia Telp. (0561) 7154341 Kota Pontianak – 78121  
Website : <https://kekotabaru.pontianak.go.id/> Email : [kotabaru@pontianak.go.id](mailto:kotabaru@pontianak.go.id)

#### BERITA ACARA HASIL KESEPAKATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN KOTABARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN TAHUN 2023

Pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Satu Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik Terkait Perbaikan Pelayanan Publik pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan yang dihadiri oleh pemangku kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta yang tercantum dalam LAMPIRAN Berita Acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan:

1. Pemaparan materi Pelayanan pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan yang disampaikan oleh Sekretaris Lurah Kotabaru.
2. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Forum Konsultasi Publik terhadap materi yang dipaparkan oleh Sekretaris Lurah Kotabaru sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan kelompok diskusi, maka pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 21 Juni 2023  
Pukul : 09.00 s/d 11.00  
Tempat : Kantor Lurah Kotabaru – Jl. Kurnia

Forum Konsultasi Publik Terkait Perbaikan Pelayanan Publik pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Tahun 2023.

#### MENYEPAKATI

- Meningkatkan kualitas sarana prasarana di Ruang Tunggu, sehingga memberikan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kelurahan Kotabaru.
- Mempublikasikan Standar Operasional Prosedur Pelayanan secara jelas ke Sosial Media dan juga Website Kelurahan.
- Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada seluruh Sumber Daya Manusia terkait system atau aplikasi yang digunakan dalam administrasi Pelayanan di Kelurahan Kotabaru.

Demikian berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 21 Juni 2023

LURAH KOTABARU

**DESI SUSANTI, SE. ME**

NIP. 19830822 200902 2 004

**MEWAKILI PESERTA FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT PERBAIKAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN KOTABARU  
KECAMATAN PONTIANAK SELATAN  
TAHUN 2023**

[illegible]