

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 II Tahun 2024 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, Desember 2024

Lurah, Kotabaru



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.....	8
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	9
BAB II	10
ANALISIS	10
2.1 Data Kuesioner.....	10
2.2 Perhitungan	11
2.3 Hasil Analisis	14
BAB III	20
PENUTUP.....	20
3.1 Kesimpulan.....	20
3.2 Saran/Rekomendasi	21
LAMPIRAN	22
Form Kuesioner	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	5
Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5
Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	6
Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	6
Tabel 1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	7
Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 2.2 Pengolahan SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan	12
Tabel 2.3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	15
Tabel 2.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	16
Tabel 2.5 Nilai IKM Pelayanan Publik	17
Tabel 2.6 Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021-2024	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Perkembangan Nilai SKM	25
--	----

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 Juli hingga Desember 2024. 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.

Survei yang digunakan Kelurahan Kotabaru menggunakan teknik survei berupa kuesioner elektronik (*e-survei*) dengan memanfaatkan *platform Google Forms* melalui scan barcode tautan kuesioner SKM yang diberikan kepada penerima layanan.

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 140 orang maka jumlah sampel yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 103 orang.

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	18	18%
2	20 - 30 Tahun	47	47%
3	31 - 40 Tahun	13	13%
4	41 - 50 Tahun	17	17%
5	51 - 60 Tahun	3	3%
6	> 60 Tahun	2	2%

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 (47%) disusul pada kategori umur <20 tahun (18%), kemudian kelompok usia 41 – 50 tahun (17%), kelompok umur 31 – 40 tahun (13%), kelompok umur 51-60 tahun (3%) sedangkan kelompok > 60 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 2%.

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	44	44%
2	Perempuan	56	56%

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden Perempuan dominan sebagai pengguna jasa layanan pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan

Pontianak Selatan yaitu sebesar 56% sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 44%.

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	1	1%
2	SMP	3	3%
3	SMA	75	75%
4	D1-D3	6	6%
5	D4/S1	15	15%
6	S2	1	1%

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA/Sederajat mendominasi (75%) diikuti dengan kelompok pendidikan D4/S1 (15%), D1-D3 (6%), SMP/Sederajat (3%), sedangkan kelompok pendidikan SD dan S2 menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 1%.

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	BELUM/TIDAK BEKERJA	8	8%
2	BURUH HARIAN LEPAS	2	2%

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
3	KARYAWAN HONOR	3	3%
4	KARYAWAN SWASTA	22	21%
5	MENGURUS RUMAH TANGGA	8	8%
6	PELAJAR/MAHASISWA	42	41%
7	PERAWAT	1	1%
8	PNS	3	3%
9	WIRAUSAHA	14	14%

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pekerjaan adalah Pelajar/Mahasiswa yakni sebesar 41%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah Perawat yakni 1%. Adapun responden yang tidak bekerja sebesar 8%, sebagai Buruh Harian Lepas sebesar 2%, Karyawan Honor sebesar 3%, Karyawan Swasta sebesar 21%, Mengurus Rumah Tangga sebesar 8%, PNS sebesar 3% dan Wirausaha sebesar 14%.

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	PENGESAHAN SURAT PERMOHONAN KPR	2	2%
2	REGISTRASI FORMULIR PENDAFTARAN TNI/POLRI	7	7%
3	REGISTRASI RELASS DARI PENGADILAN	20	20%
4	SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH	1	1%

No	Jenis Layanan	Jumlah (Orang)	Persentase
5	SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA	18	18%
6	SURAT KETERANGAN PENGAJUAN KREDIT USAHA	15	15%
7	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	3	3%
8	SURAT KETERANGAN WARIS	19	19%
9	SURAT PENGANTAR CERAH	15	15%
10	SURAT PENGANTAR NIKAH (N1)	18	18%
11	SURAT PENGHASILAN	15	15%

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jenis layanan yang paling banyak adalah Surat Permohonan KPR 20%, Surat Keterangan Waris sebesar 19%, Surat Pengantar Nikah (N1), Surat Keterangan Domisili Usaha masing-masing sebesar 18%, Surat Keterangan Pengajuan Kredit Usaha, Surat Pengantar Cerai dan Surat Pernyataan Penghasilan masing-masing sebesar 15. Adapun jenis layanan Registrasi Formulir Pendaftaran TNI/Polri sebesar 7%, Surat Keterangan Tidak Mampu sebesar 3%, Pengesahan Surat Permohonan KPR sebesar 2% dan yang paling sedikit adalah Surat Keterangan Belum Menikah sebesar 1%.

1.4 Pelaksana SKM

Tim penyusun SKM Tahun 2024 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. 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	Juli 2024	6
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2024	6
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	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*) dengan memanfaatkan *platform Google Forms* melalui scan barcode tautan kuesioner SKM yang diberikan kepada penerima layanan. 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 nomor telepon, nama, jam survei, jenis kelamin, usia, pendidikan, 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 excel template olah data SKM dapat dilihat pada tabel berikut::

Tabel 2.2
Pengolahan SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan

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

NO. URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	4	3	3
23	3	4	3	4	3	4	4	4	4
24	3	4	3	4	3	3	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4
30	2	3	4	4	3	2	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	3	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	3	4
43	3	4	4	4	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	3	4	3	4
48	4	4	3	4	3	3	4	4	4
49	3	4	3	4	3	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	3	4	3	4
53	3	3	3	4	4	3	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4
56	3	3	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	3	3	4	4	4
60	3	4	4	4	3	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	4	3	4
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4
66	3	3	2	4	3	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	3	4	4	3	3	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4	4	3	4	4
75	3	4	4	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	3	4	4	4	4
83	4	3	4	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	2	4
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	3	4	4	3	3	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	4	4	3	4
100	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Σ nilai / unsur	363	366	359	400	363	361	381	365	390
NRR / Unsur	3,630	3,660	3,590	4,000	3,630	3,610	3,810	3,650	3,900
NRR tertbg / ur	0,403	0,406	0,398	0,444	0,403	0,401	0,423	0,405	0,433
IKM Unit pelayanan									*) 3,716 **) 92,907

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 103 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 PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,630
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,660
U3	Waktu Penyelesaian	3,590
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,630
U6	Kompetensi Pelaksana	3,610
U7	Perilaku Pelaksana	3,810
U8	Sarana dan Prasarana	3,650
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,900

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi secara berturut-turut adalah: Biaya/tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 4,000; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,900; Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,810; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,660; Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,650; Persyaratan (U1) dengan nilai 3,630; Produk (U5) dengan nilai 3,630; Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3,610; Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,590.

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 U3 atau waktu penyelesaian. Hal ini berkaitan dengan kurangnya sarana berupa computer yang hanya berjumlah 1 untuk pelayanan. Sehingga ketika pada musim pendaftaran sekolah/ perguruan tinggi (high season) menyebabkan Masyarakat harus menunggu karena bersamaan dengan pelayanan lainnya.

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu kompetensi pelaksana dan waktu penyelesaian. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan mengikutkan pemberi layanan diklat/bimtek sesuai tugas dan fungsi pelayanan di kelurahan serta dengan menambah sarana berupa computer dan printer khusus untuk pelayanan.

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	Kompetensi Pelaksana	Diklat/Bimtek				√	Lurah
2	Waktu Pelayanan	Menambah Komputer dan Printer Pelayanan				√	Lurah

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	3,630	0,403	90,75	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,660	0,406	91,50	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,590	0,398	89,75	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	0,444	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,630	0,403	90,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,610	0,401	90,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,810	0,423	95,25	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,650	0,405	91,25	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan,	3,900	0,433	97,50	A	Sangat Baik

No	Unsur pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kinerja
	Saran dan Masukan					
TOTAL		33,480	3,716	837,000		
NILAI IKM			3,716	92,91	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Semester II Tahun 2024 memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,91. 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”.

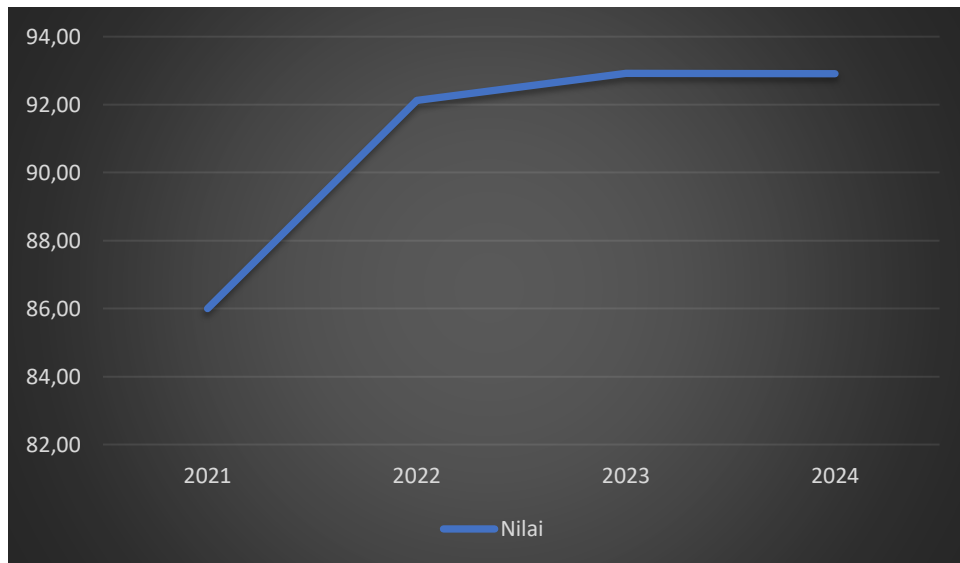
Apabila dibandingkan dengan Semester II tahun 2021 dan tahun 2022 dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja unit pelayanan Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan mengalami peningkatan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 2.6
Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021-2024

No	Tahun (Semester II)	Nilai SKM	Kategori
1	2021	86,00	Sangat Baik
2	2022	92,13	Sangat Baik
3	2023	92,92	Sangat Baik
4	2024	92,91	Sangat Baik

Perkembangan nilai SKM Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 2.1
Grafik Perkembangan Nilai SKM



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 II tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengisi kuesioner elektronik (e-survei) melalui barcode diberikan oleh petugas pelayanan untuk di scan oleh masyarakat penerima layanan;
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan dilaksanakan dengan sampel sebanyak 100 (seratus) responden;
3. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan sebesar 92,91 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;
4. 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 inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kelurahan Kotabaru dalam pengurusan sebuah dokumen;
5. Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian dengan hasil 3,590. Meskipun unsur waktu

penyelesaian 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. Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai standar yang ada.
3. 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, Desember 2024

Lurah Kotabaru



FEBBY ANDRIKA, SE

Penata TK

NIP. 19760124 200801 1 007

LAMPIRAN

Form Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Kota Pontianak

Email *

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

Tanggal Survei *

Month, day, year 

No HP *

Short answer text

Nama Lengkap *

Short answer text

Jam Survei *

☐ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Usia *

Short answer text

Pendidikan *

1. SD

2. SMP

3. SMA

4. D1-D3

5. D4/S1

6. S2

7. S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Other...

Jenis Layanan yang diterima *

1. Pelayanan Surat Pengantar Nikah (N1)
2. Pelayanan Registrasi Surat Pernyataan Tanah
3. Pelayanan Registrasi Surat Kuasa
4. Pelayanan Registrasi SPTB Pensiun
5. Pelayanan Surat Keterangan Janda/Duda
6. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
7. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
8. Pelayanan Pengesahan Surat Permohonan KPR
9. Pelayanan Surat Keterangan Pengajuan Kredit Usaha
10. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha
11. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sekretariat Partai Politik / LSM
12. Pelayanan Surat Keterangan Waris
13. Pelayanan Surat Pengantar Cerai
14. Pelayanan Registrasi Relass dari Pengadilan
15. Pelayanan Surat Penghasilan
16. Pelayanan Surat Mohon Informasi Status Tanah
17. Pelayanan Registrasi Formulir Pendaftaran TNI/POLRI

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

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

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

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

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola dengan Baik