

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Semester II
2023

KELURAHAN KOTABARU
KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

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 2023 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 2023

Lurah, Kotabaru



NIP. 19760124 200801 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Metode	3
1.4 Pelaksana SKM	11
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	11
BAB II 12	
ANALISIS.....	12
2.1 Data Kuesioner.....	12
2.2 Perhitungan	13
2.3 Hasil Analisis	17
BAB III 25	
PENUTUP.....	25
3.1 Kesimpulan.....	25
3.2 Saran/Rekomendasi	26
LAMPIRAN.....	27
I. Kuesioner	27
II. Dokumentasi Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik.....	33
III. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	iii
Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	1
Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	1
Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
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	25
Tabel 2.2 Pengolahan SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan	25
Tabel 2.3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	25
Tabel 2.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	25
Tabel 2.5 Nilai IKM Pelayanan Publik	27
Tabel 2.6 Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021-2023	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	iii
Gambar 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	1
Gambar 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	1
Gambar 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
Gambar 1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	12
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 2023. 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

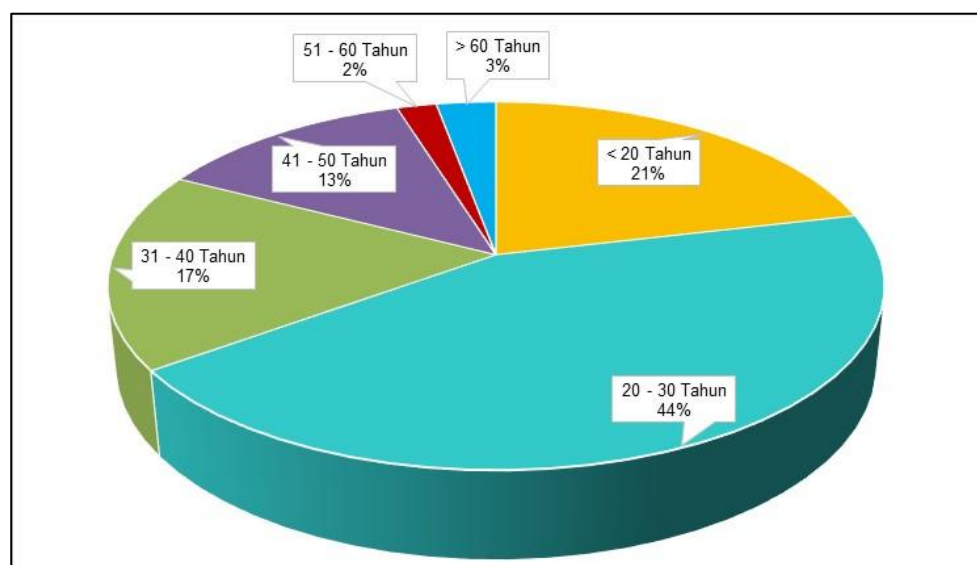
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1	< 20 Tahun	22	21%
2	20 - 30 Tahun	45	44%
3	31 - 40 Tahun	18	17%
4	41 - 50 Tahun	13	13%
5	51 - 60 Tahun	2	2%
6	> 60 Tahun	3	3%

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 (44%) disusul pada kategori umur <20 tahun (21%), kemudian kelompok umur 31 – 40 tahun (17%), kelompok usia 41 – 50 tahun (13%), kelompok > 60 tahun (3%) sedangkan kelompok umur 51-60 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 2%. 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

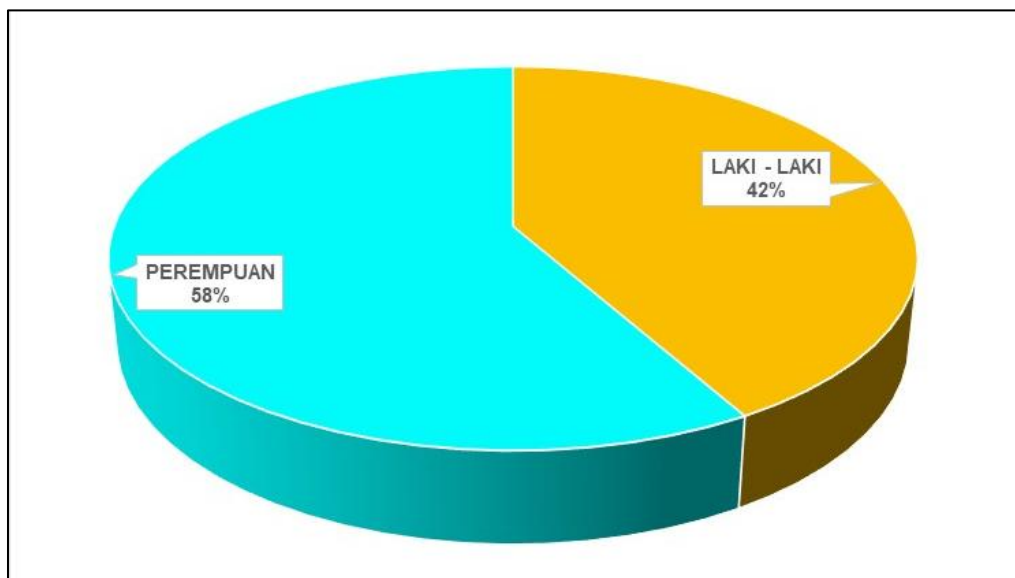
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki – laki	43	42%
2	Perempuan	60	58%

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden Perempuan dominan sebagai pengguna jasa layanan pada Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan yaitu sebesar 58% sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 42%. 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

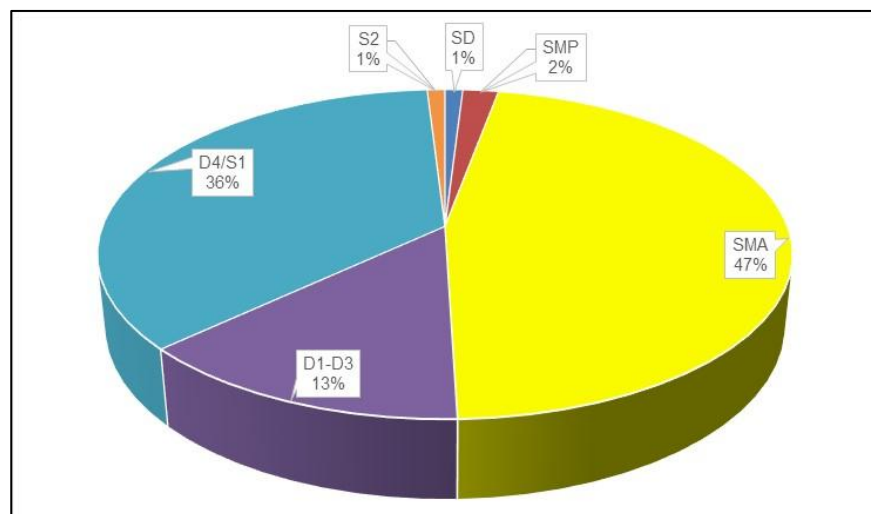
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	SD	1	1%
2	SMP	2	2%
3	SMA	48	47%
4	D1-D3	14	14%
5	D4/S1	37	36%
6	S2	1	1%

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA/Sederajat mendominasi (47%) diikuti dengan kelompok pendidikan D4/S1 (36%), D1-D3 (14%), SMP/Sederajat (2%), sedangkan kelompok pendidikan SD dan S2 menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 1%. 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:

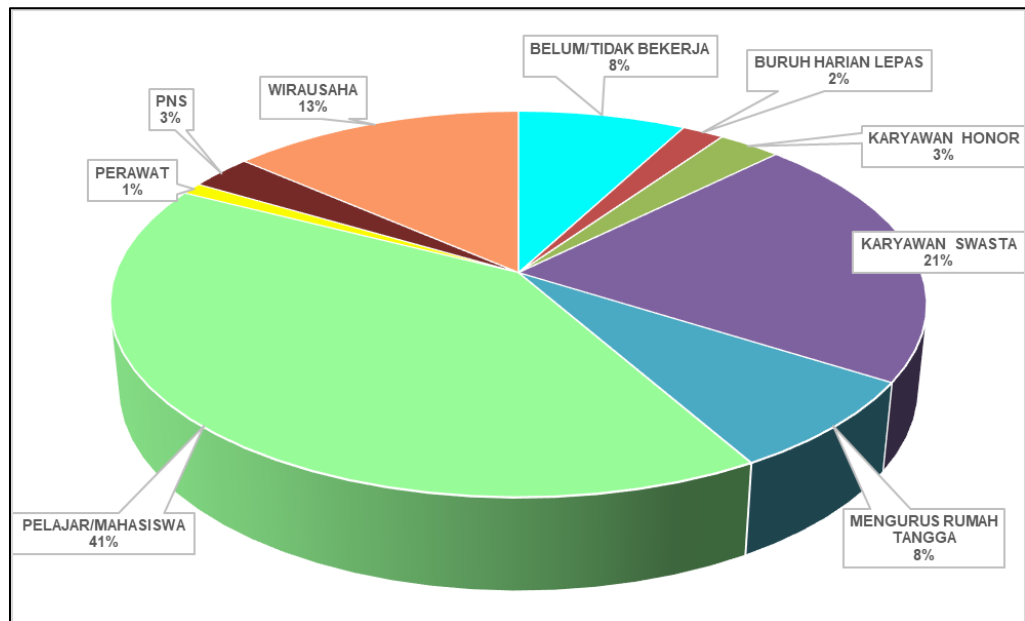
Tabel 1.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	BELUM/TIDAK BEKERJA	8	8%
2	BURUH HARIAN LEPAS	2	2%
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%. 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

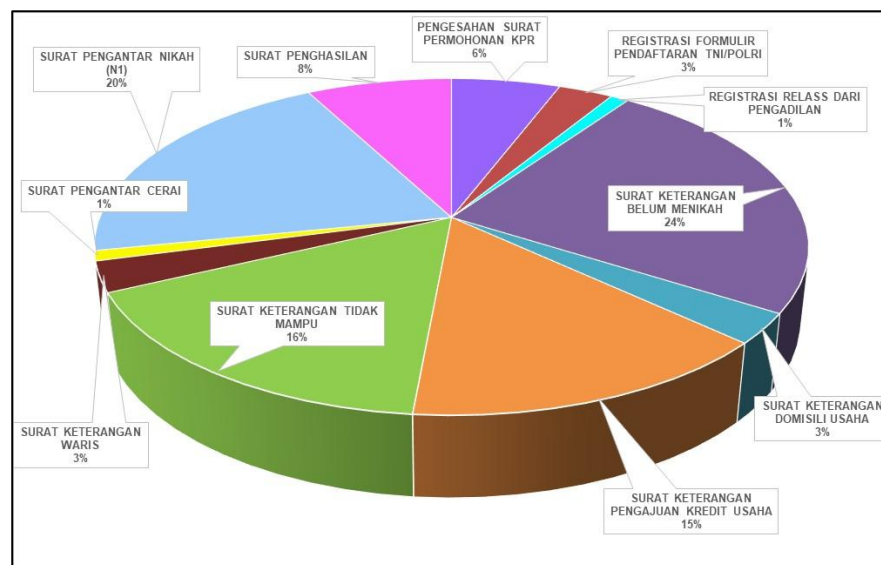
No	Jenis Layanan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	PENGESAHAN SURAT PERMOHONAN KPR	6	6%
2	REGISTRASI FORMULIR PENDAFTARAN TNI/POLRI	3	3%
3	REGISTRASI RELASS DARI PENGADILAN	1	1%
4	SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH	25	24%
5	SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA	3	3%
6	SURAT KETERANGAN PENGAJUAN KREDIT USAHA	15	15%
7	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	17	17%

No	Jenis Layanan	Jumlah (Orang)	Persentase
8	SURAT KETERANGAN WARIS	3	3%
9	SURAT PENGANTAR CERAI	1	1%
10	SURAT PENGANTAR NIKAH (N1)	21	20%
11	SURAT PENGHASILAN	8	8%

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jenis layanan yang paling banyak adalah Surat Keterangan Belum Menikah yakni sebesar 25% sedangkan jenis layanan yang paling sedikit adalah Registrasi Relass dari Pengadilan dan Surat Pengantar Cerai yakni sebesar 1%. Adapun jenis layanan Pengesahan Surat Permohonan KPR sebesar 6%, Registrasi Formulir Pendaftaran TNI/Polri sebesar 3%, Surat Keterangan Domisili Usaha sebesar 3%, Surat Keterangan Pengajuan Kredit Usaha sebesar 15%, Surat Keterangan Tidak Mampu sebesar 17%, Surat Keterangan Waris sebesar 3%, Surat Pengantar Nikah (N1) sebesar 20% dan Surat Penghasilan sebesar 8%. 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 2023 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. Ponirah
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	Juli 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2023	6
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	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	2	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	4	4	3	4
6	4	2	4	4	4	2	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	2	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	4	4	4	3	4
15	3	3	4	4	4	3	3	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
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	2	4	4	4	3	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	3	3	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	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	4	4	3	3	4	3	4
34	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4
37	4	3	4	4	3	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	4	4	4	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	4
49	4	2	4	4	3	4	4	4	4
50	4	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	3	4	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4

NO. URUT	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	2	4	3	4	4
68	4	3	4	4	3	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	4	4	4	3	4
76	4	4	3	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	3	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	2	4	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	3	4	3	3	4	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	2	4	4	4	4	4	4
87	4	4	2	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	2	4
89	4	3	4	4	4	4	4	3	4
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	2	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	3	3	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4
101	4	4	4	4	4	3	3	4	4
102	3	4	4	4	3	4	4	3	4
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Σ nilai / unsur	377	376	373	412	375	378	379	371	408
NRR / Unsur	3,66	3,65	3,62	4,00	3,64	3,67	3,68	3,60	3,96
NRR tertbg / unsur	0,406	0,405	0,402	0,444	0,404	0,407	0,408	0,400	0,440
IKM Unit pelayanan									*) 3,717 **) 92,922

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	3,660
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,650
U3	Waktu Penyelesaian	3,621
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,641
U6	Kompetensi Pelaksana	3,670
U7	Perilaku Pelaksana	3,680
U8	Sarana dan Prasarana	3,602
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,961

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 3,961; Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,680; Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3,670; Persyaratan (U1) dengan nilai 3,660; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,650; Produk (U5) dengan nilai 3,641; Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,621; dan 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 waktu penyelesaian pelayanan. Kedua unsur ini saling terkait, apabila sarana dan prasarana berupa komputer dan printer tidak terdapat kendala maka pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang seharusnya. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pengadaan sarana dan prasarana penunjang untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan masyarakat pengguna layanan.

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	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses pelayanan	√	√	√	√	...

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan publik Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan Semester II Tahun 2023:

1. Unsur Persyaratan (U1)

Nilai rata – rata untuk unsur persyaratan sebesar 3,660. 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 3,650. 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 3,621. 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, namun mengingat unsur waktu merupakan nilai terendah kedua setelah unsur Sarana dan Prasarana maka hal ini perlu menjadi perhatian Kelurahan Kotabaru.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Unsur Biaya/Tarif pada unit pelayanan Kelurahan Kotabaru Semester II Tahun 2023 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000. 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 3,641 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 3,670 yang termasuk kategori “Sangat Baik”. Namun unsur ini tetap menjadi perhatian Kelurahan Kotabaru mengingat sering terjadinya pergantian ASN selaku pelaksana baik karena pindah tugas maupun karena memasuki usia pensiun.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Nilai rata-rata untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,680 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 3,602. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kecamatan Mantup termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Meskipun begitu, unsur ini merupakan unsur dengan perolehan nilai terendah, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan melalui pengadaan.

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

Pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,961. Dengan demikian, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kelurahan Kotabaru termasuk

dalam kategori “Sangat Baik” dan merupakan nilai unsur pelayanan tertinggi kedua setelah unsur Biaya/Tarif.

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	3,660	0,406	91,50	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,650	0,405	91,26	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,621	0,402	90,53	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	0,444	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,641	0,404	91,02	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,670	0,407	91,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,680	0,408	91,99	A	Sangat Baik

No	Unsur pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kinerja
8	Sarana dan Prasarana	3,602	0,400	90,05	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,961	0,440	99,03	A	Sangat Baik
TOTAL		33,485	3,717	837,14		
NILAI IKM			3,717	92,92	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 2023 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”.

Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) untuk periode Semester I tahun 2023 sebesar 92,85, Semester II tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 0,007.

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:

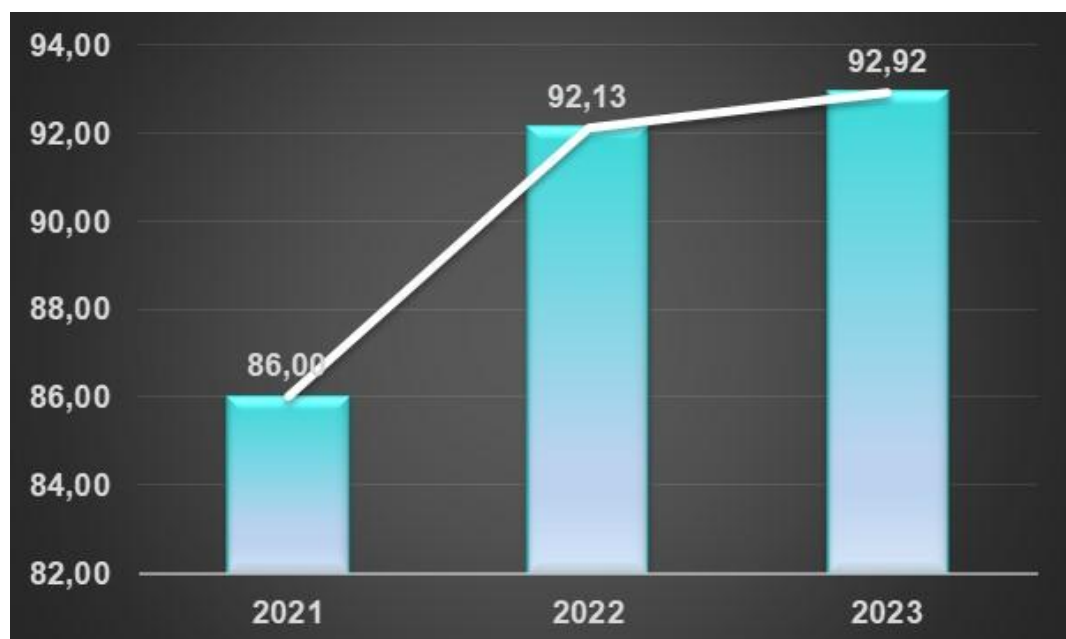
Tabel 2.6
Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023-2023

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

No	Tahun (Semester II)	Nilai SKM	Kategori
3	2023	92,92	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 2023 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 103 (seratus tiga) responden;
3. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan sebesar 92,92 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 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;

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 dibahas dalam Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan masyarakat selaku pengguna layanan.
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, Desember 2023

Lurah Kotabaru



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

LAMPIRAN

1. 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

2. Dokumentasi Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik



3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
KECAMATAN PONTIANAK SELATAN
KELURAHAN KOTABARU**

Jalan Prof. M. Yamin – Jl. Kumia Telp. (0561) 7154341 Kota Pontianak – 78121
Website : <https://kelkotabaru.pontianak.go.id/> Email : kotabaru@pontianakkota.go.id

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
TERKAIT PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PADA KELURAHAN KOTABARU
KECAMATAN PONTIANAK SELATAN**

Pada hari ini Rabu, tanggal Delapan Bulan Mei Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Sektor Publik oleh Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No	Identifikasi masalah	Usulan rekomendasi perbaikan	Jangka waktu penyelesaian
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan sehingga memberikan kenyamanan bagi Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.	4 (empat) bulan
2	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses pelayanan	6 (enam) bulan

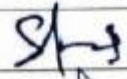
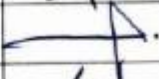



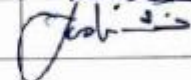
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.


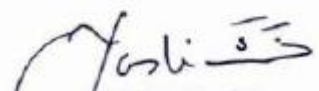
Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian Laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Pontianak,

Mei 2024

No	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	SUPIMAN	0849721835	L	STAKEHOLDER	
2	TANORIMAN, S	081258370936	✓	L P M	
3	Rasimanis, P	085245758549	L	RW.02	
4	A. Rachin	085245705211	L	RW 09	
5	Febby Andika	081352214456	L	Pelaksana	
6	Yuliana	085991376457	P	pelaksana	
7					
8					
9					
10					

 <p>Lurah FEBBY ANDRIKA, SE Penata TK. I NIP. 19760124 200801 1 007</p>	<p>Sekretaris</p>  <p>YULIANA, SE Penata Tk. I (III/d) NIP. 19810702 201001 2 003</p>
---	---