



TH. 2024
Semester II

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT
KOTA PONTIANAK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Daftar isi	i
BAB I	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
Pengumpulan Data SKM	3
2.1 Pelaksanaan 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
BAB III	6
Hasil Pengelolaan Data SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indek Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
Analisa Hasil SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.1 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
Kesimpulan	10
Lampiran	11
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengeblaan Data	13

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan dan diharapkan juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 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 Inspektorat Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan dilaksanakan oleh Tim Pengumpulan Data dan Pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak sesuai dengan Surat Tugas Inspektur Kota Pontianak Nomor : 800 / 189 / INS-SET / 2024, tanggal 10 Oktober 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat 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 Proses Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan, sesuai dengan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Responden yang dipilih merupakan Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak yang telah mendapat pelayanan. Kuesioner untuk Perangkat Daerah menggunakan google form untuk diisi yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan persemester dengan jangka waktu 4 (empat) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2024	89
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie dan Morgan*. Pengisian survei dilakukan secara sukarela dan tidak terdapat unsur paksaan, besaran sampel dari *Krejcie* dan *Morgan* sudah dapat terpenuhi.

Responden adalah pegawai/pejabat dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak yang dipilih secara acak dengan menggunakan kuesioner. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Kota Pontianak dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 28 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 28 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 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

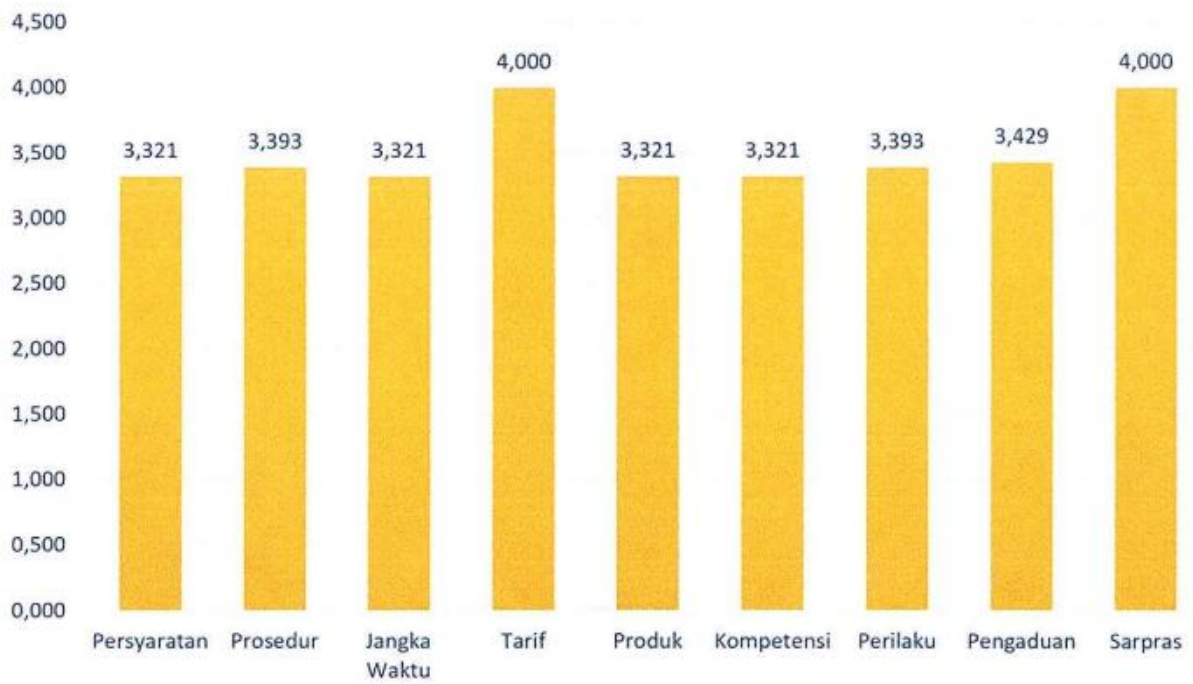
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	78,57%
		PEREMPUAN	6	21,43%
2	PENDIDIKAN	SLTA	3	10,71%
		D III	10	35,71%
		SI	12	42,86%
		S2	3	10,71%
		S3	0	0,00%
		Tidak mengisi	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS	17	60,71%
		POLRI	10	35,71%
		SWASTA	1	3,57%

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
IKM per unsur	3.321	3.393	3.321	4.000	3.321	3.321	3.393	3.429	4.000
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,500 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Inspektorat Kota Pontianak Semester I Tahun 2024



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Biaya / Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,000.
2. Sedangkan unsur persyaratan, Jangka waktu, Produk dan kompetensi Penyelesaian dengan nilai terendah yaitu 3,321.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Permasalahan/kekurangan dari unsur persyaratan penyelesaian yang diberikan oleh responden tidak ada

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik mempertahankan hasil yang dicapai dan meningkatkan persyaratan untuk pelayanan yang maksimal.

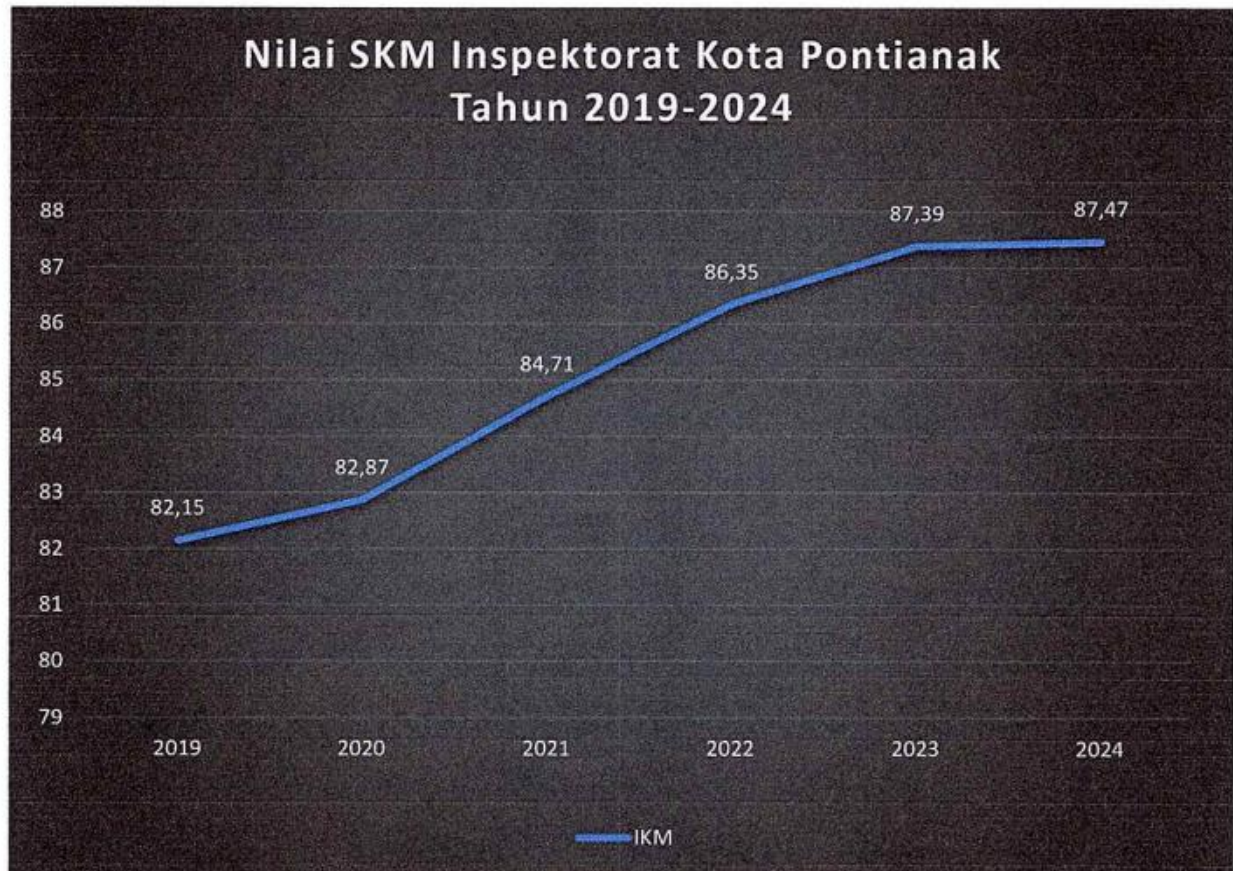
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Melakukan perbaikan, memberikan pelayanan yang optimal dan tepat waktu.	√				Sekretaris
2.	Jangka Waktu						
3.	Produk.						
4.	Kompetensi						

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 Inspektorat Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Inspektorat Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 87,500. Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan konsistensi yang baik dari tahun 2019 hingga 2024.
- Dibandingkan dengan nilai SKM pada tahun 2023 secara umum mengalami kenaikan persentase sebesar 0,008 dari angka 87,39 menjadi 87,47.
- Unsur pelayanan yang terendah pada tahun 2024 semester II yaitu Unsur Persyaratan, Jangka Waktu, Prosedur dan kompetensi mendapatkan nilai 3,321 sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dan Sarpras mendapat nilai 4,000.
- Untuk unsur dengan nilai terendah akan menjadi perhatian untuk dapat dilakukan perbaikan persyaratan penyelesaian, sedangkan nilai yang tinggi / sangat tinggi akan kami pertahankan dengan inovasi layanan lebih lanjut.

Kota Pontianak, 8 Desember 2024

Pjh. Inspektur Kota Pontianak



Henry Sutiani, M.Pd

Pembina Utama Tingkat I

NIP. 19700920 199803 2 005

Lampiran

1. Kuesioner.

2. Data Hasil Olah SKM

1. K u e s i o n e r

Timestamp	Alamat Email	OPD	Tanggal	Jam	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang diterima	No HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
06/12/2024 09.55	nardililis75@gmail.com	Disperpusip Kota Pontianak	06/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	51	S1	ASN	Konsultasi	8990993991	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 10.37	muliansyahma14@gmail.com	Kecamatan Pontianak Utara	06/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	50	SMA/D3	PNS	Pengaduan	85654464081	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 11.15	purnomoisti90@gmail.com	Kota Pontianak	06/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	40	SMA/D3	ASN	Konsultasi	95822097720	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.40	antosugi816@gmail.com	Kalimantan Barat	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	44	SMA/D3	Polri	Pengaduan	81346112098	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.44	rosdianto2803@gmail.com	Kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	47	S1	PNS	Konsultasi	81349339221	c. Sesuai	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.45	suryasimatupang34@gmail.com	Kal-bar	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	46	SMA/D3	Polri	Konsultasi	82149350999	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.49	hidayati.pertania@gmail.com	Kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Perempuan	59	S1	PNS	Konsultasi	8994420571	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.53	heripurwanto56@gmail.com	Pontianak timur	06/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	47	SMA/D3	Polri	Pengaduan	82350222799	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik

Timestamp	Alamat Email	OPD	Tanggal	Jam	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang diterima	No HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
06/12/2024 13.53	nursiahuray982@gmail.com	Kantor lurah Siantan tengah	06/12/2024	13.00-17.00	Perempuan	51	S1	Pns	Permintaan Data	82178385429	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.55	farisciprut@gmail.com	Kalimantan Barat	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	40	SMA/D3	Polri	Permintaan Data	85822643427	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.56	mmaryadi723@gmail.com	Bhabinkamtibmas kel Saigon	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	44	SMA/D3	Polri	Konsultasi	85250713537	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 13.59	kababhaitullah@gmail.com	Pontianak timur	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	36	SMA/D3	Swasta	Konsultasi	82259999982	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.03	ezar000@gmail.com	bhabinkamtibmas dalam bugis	06/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	40	S1	polri	Konsultasi	81256562226	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.10	altgadiezpdam@gmail.com	Perumda tirta khatulistiwa	04/12/2024	08.00-12.00	Perempuan	35	S1	Staf	Konsultasi	85245237536	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.17	diyanfansyah82@gmail.com	Polresta pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	42	SMA/D3	Polri	Pengaduan	89507397726	c. Sesuai	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.28	sunarwan19@gmail.com	Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	53	S1	Polri	Konsultasi	8125727652	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik

Timestamp	Alamat Email	OPD	Tanggal	Jam	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang diterima	No HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
06/12/2024 14.38	syailfulcs76@gmail.com	Polresta Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	45	SMA/D3	Agt bhabinkamtibmas	Konsultasi	81345453257	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Muda	c. Cepa t	d. Gratis	c. Sesi ai	d. Sangat Kompen ten	d. Sangat Sopan dan Rama	d. Sangat Sopan dan Rama	d. Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.39	tariparsiombing92@gmail.com	Pontianak	06/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	37	SMA/D3	Polri	Konsultasi	85246670155	c. Sesuai	c. Mud ah	c. Cepa t	d. Gratis	c. Sesi ai	c. Kom peten	c. Sopa n dan Rama h	c. Baik	Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.55	syailfulrahman45@gmail.com	DLH	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	34	S2	PNS	Konsultasi	82358048361	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Muda	d. Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompen ten	d. Sangat Sopan dan Rama	d. Sangat Sopan dan Rama	Dikelola dengan baik
06/12/2024 14.59	bambangwianarkokatim@gmail.com	DLH Kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	53	S1	ASN DLH Kota Pontianak	Konsultasi	8125712387	c. Sesuai	c. Mud ah	c. Cepa t	c. Murah	c. Sesi ai	c. Kom peten	c. Sopa n dan Rama h	c. Baik	Dikelola dengan baik
06/12/2024 15.04	bambangdarmawan777@gmail.com	Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	47	SMA/D3	PNS	Konsultasi	8152210004	c. Sesuai	c. Mud ah	c. Cepa t	d. Gratis	c. Sesi ai	c. Kom peten	c. Sopa n dan Rama h	c. Baik	Dikelola dengan baik
06/12/2024 15.23	fatchurr2015@gmail.com	Dinas lingkungan hidup kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	53	S1	Pns	Konsultasi	81352004971	c. Sesuai	c. Mud ah	c. Cepa t	c. Murah	c. Sesi ai	c. Kom peten	c. Sopa n dan Rama h	c. Baik	Dikelola dengan baik
06/12/2024 15.44	irzia99@gmail.com	DLH Kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Laki-Laki	51 tahun	S1	PNS DLH Kota Pontianak	Konsultasi	89622930505	c. Sesuai	c. Mud ah	c. Cepa t	d. Gratis	c. Sesi ai	c. Kom peten	c. Sopa n dan Rama h	c. Baik	Dikelola dengan baik
06/12/2024 18.47	I2011211008@student.untan.ac.id	Dinas lingkungan hidup kota Pontianak	06/12/2024	13.00-17.00	Perempuan	38	S1	pns	Konsultasi	85240608642	c. Sesuai	c. Mud ah	c. Cepa t	d. Gratis	c. Sesi ai	c. Kom peten	c. Sopa n dan Rama h	c. Baik	Dikelola dengan baik

Timestamp	Alamat Email	OPD	Tanggal	Jam	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang diterima	No HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
09/12/2024 09.54	abangyogipratama22@gmail.com	Diskominfo	09/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	29	S1	PNS	Konsultasi	82154814459	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Muda	Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik
09/12/2024 10.00	Muhammad.azhar0476@gmail.com	BAPPEDA KOTA PONTIANAK	09/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	48	SMA/D3	PNS	Konsultasi	81253697148	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	Dikelola dengan baik
09/12/2024 20.22	sutiany.heny70@gmail.com	Inspektorat	09/12/2024	13.00-17.00	Perempuan	54	S2	ASN	Permintaan Data	81345565566	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Muda	Sangat Cepat	d. Sangat Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat Sopan dan Ramah	d. Sangat Baik	Dikelola dengan baik
09/12/2024 21.30	yuana_sundari@yahoo.co.id	Dinas Tenaga Kerja Kota Pontianak	09/12/2024	13.00-17.00	Perempuan	42	S2	PNS	Pemeriksaan	8125739567	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	Dikelola dengan baik
11/12/2024 08.42	tyo765271@gmail.com	Badan Pendapatn Daerah	11/12/2024	08.00-12.00	Laki-Laki	47	S2	PNS	Konsultasi	811573808	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan Ramah	c. Baik	Dikelola dengan baik

2. Hasil Data Olah SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK

No. Rekaman :
 Jenis Layanan : Pelayanan Kepada Perangkat Daerah
 Jumlah Populasi : 30
 Jumlah Target Responden : 28

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	L	51	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	L	50	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	L	40	D3	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	L	44	D3	Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	L	47	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	L	46	SMA	Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	P	59	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	L	47	D3	Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	P	51	S1	Pns	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
10	L	40	SMA	Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	L	44	D3	Polri	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
12	L	36	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	L	40	S1	polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	P	35	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	L	42	D3	Polri	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
16	L	53	S1	Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
17	L	45	D3	Polri	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
18	L	37	D3	Polri	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
19	L	34	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	L	53	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	L	47	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	L	53	S1	Pns	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	L	51	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	P	38	S1	pns	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	L	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	L	48	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	P	54	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	P	42	S2	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
Nilai Rata-Rata					3,321	3,393	3,321	4,000	3,321	3,321	3,393	3,429	4,000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,369	0,377	0,369	0,444	0,369	0,369	0,377	0,381	0,444	
SKM Unit Pelayanan					87,500									

