



PEMERINTAH
KOTA PONTIANAK

inspektorat
KOTA PONTIANAK
berintegritas cerdas berkualitas

Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat

INSPEKTORAT
KOTA
PONTIANAK

Semester II Tahun 2025



inspektorat_kota_pontianak



inspektorat@pontianak.go.id



(0561) 8103413



<https://inspektorat.pontianak.go.id>



<https://wbs.pontianak.go.id>

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Inspektorat Kota

Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Kota Pontianak periode 1 Juli 2025 - 31 Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Juli 2025 - 31 Desember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	PERSYARATAN	98.75	A (Sangat Baik)
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	98,75	A (Sangat Baik)
3	WAKTU PENYELESAIAN	96,25	A (Sangat Baik)
4	BIAYA/TARIF	100.00	A (Sangat Baik)
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	96.25	A (Sangat Baik)
6	KOMPETENSI PELAKSANA	97.50	A (Sangat Baik)
7	PERILAKU PELAKSANA	98.75	A (Sangat Baik)
8	SARANA DAN PRASARANA	95.00	A (Sangat Baik)
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	98.75	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	Waktu				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	SARANA DAN PRASARANA	Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik				✓	Sekretaris
2	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik				✓	Sekretaris
3	WAKTU PENYELESAIAN	Peningkatan Efisiensi Waktu Pelayanan Publik				✓	Sekretaris

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	Sudah	Peningkatan fasilitas umum, seperti toilet dan ruang tunggu.		Tidak ada
2	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Sudah	Peningkatan kualitas layanan, seperti mempercepat waktu tunggu, dan menyediakan informasi yang lebih jelas.		Tidak ada
3	Peningkatan Efisiensi Waktu Pelayanan Publik	Sudah	1. Menentukan waktu pelaksanaan yang tepat untuk pelayanan. 2. Mengatur prioritas pelaksanaan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan. 3. Memantau kemajuan pelaksanaan untuk memastikan bahwa waktu pelaksanaan terpenuhi.		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Inspektorat Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pontianak, 8 April 2026

Pjh. Inspektur Kota Pontianak



Henry Sutiani, M.Pd
Pembina Tingkat I / IV.b
NIP. 19700920 199803 2 005