



PEMERINTAH
KOTA PONTIANAK

inspektorat
KOTA PONTIANAK
berintegritas cerdas berkualitas

Survey Kepuasan Masyarakat

INSPEKTORAT
KOTA
PONTIANAK

Triwulan II Tahun 2026

 [inspektorat_kota_pontianak](#)  <https://inspektorat.pontianak.go.id>

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

 (0561) 8103413

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisisioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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 Inspektorat Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 April 2026 - 30 Juni 2026 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	April 2026	3
2	Pengumpulan Data	April - Mei 2026	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 20 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 19 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201
440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	20	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	10	50.0%
3		Perempuan	10	50.0%
4	PENDIDIKAN	SMA	1	5.0%
5		DIII	5	25.0%
6		S1	10	50.0%
7		S2	4	20.0%
8	PEKERJAAN	ASN	20	100.0%

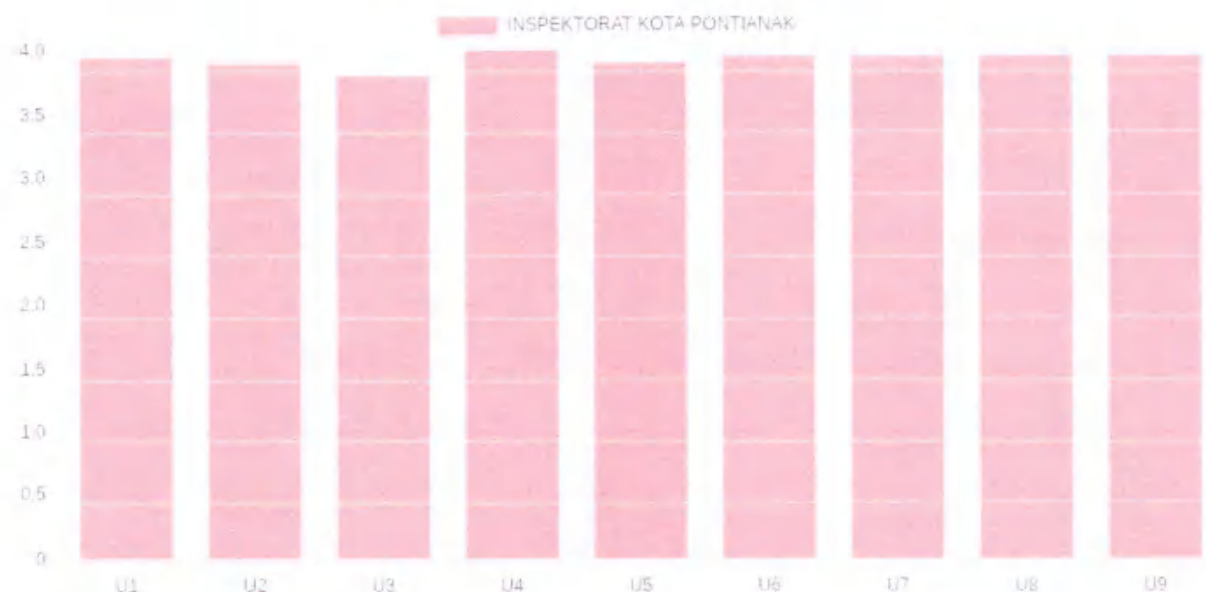
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.95	3.9	3.8	4	3.9	3.95	3.95	3.95	3.95
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	98.05 (A / Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	BIAYA/TARIF	4
2	PERSYARATAN	3.95
3	KOMPETENSI PELAKSANA	3.95

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	WAKTU PENYELESAIAN	3.8
2	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.9
3	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.9

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

- Penyampaian jelas
- Sebaiknya bisa dicoba untuk review dokumen Renstra, Renja, RKPD menggunakan aplikasi SIPD.
- Sangat baik dalam merespon konsultasi dan koordinasi

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

1. Sistem Mekanisme dan Prosedur
2. Waktu pelayanan
3. Produk spesifikasi jenis pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Triwulan 3. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	WAKTU PENYELESAIAN	Melakukan pengawasan yang konsisten tentang waktu pelayanan sesuai standar pelayanan			✓		Sekretaris
2	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	Program; Pengembangan Produk Layanan Kegiatan Identifikasi kebutuhan masyarakat			✓		Sekretaris
3	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku			✓		Sekretaris

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 :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2026 pada Inspektorat Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 April 2026 - 30 Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 98.05. Nilai IKM Inspektorat Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.80, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.90 dan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.90.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4.00, Persyaratan dengan nilai 3.95 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.95.

Pontianak, 2 Juli 2026

Plh. Inspektur Kota Pontianak



Dra. Anita, M.A.P

Pembina Tingkat I / IV.b

NIP 197204231999032006

Lampiran

1. Kuesioner;

2. Data Hasil Olah SKM;

3. Dokumentasi;

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM

Periode Triwulan 1

1. Kuesioner;



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM

PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK'

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA

APRIL 2021

Produk Layanan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM

PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK'

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA

APRIL 2021

Informasi Responden

No.

Responden

Tahun

Lokasi

Responden

No.

Responden

2. Data Hasil Olah SKM;

- Beranda
- Produk Layanan
- Pertanyaan
- Survei
- IKM
- Responden
- Laporan SKM
- Laporan TLSKM



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

PERIODE
01 Apr 2026 s/d 30 Jun 2026

INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK



PERSYARATAN 3.950

SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR 3.900

WAKTU PENYELESAIAN 3.800

BIAYA/TARIF 4.000

PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN 3.900

KOMPETENSI PELAKSANA 3.950

PERILAKU PELAKSANA 3.950

SARANA DAN PRASARANA 3.950

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 3.950

NILAI IKM

98,050

A (SANGAT BAIK)

Terima Kasih Atas Penilaian yang Telah Anda Berikan
Masukan Anda Sangat Bermanfaat untuk Perbaikan dan
Peningkatan Kualitas Pelayanan



20
TOTAL RESPONDEN

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

MATRIKS NILAI IKM BERDASARKAN LAYANAN

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Review dan evaluasi										98.775
Layanan Pemeriksaan										99.900
Pelayanan LHKPN	3.000	3.000	3.000		3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	77.700

UPP: INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK | Periode: April 2026 s/d Juni 2026

Keterangan Nilai dan Warna:

0,000 - 2,499 2,500 - 3,000 3,001 - 3,500 3,501 - 4,000

3. Dokumentasi;



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan 1