



PEMERINTAH
KOTA PONTIANAK

inspektorat
KOTA PONTIANAK
berintegritas cerdas berkualitas

Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat

INSPEKTORAT
KOTA
PONTIANAK

Triwulan I Tahun 2026



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 01 April 2026 - 30 Juni 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 April 2026 - 30 Juni 2026

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat pada semua unsur sudah mendapat nilai 90 dan mutu layanan A (Sangat Baik), namun perlu disusun rencana tindak lanjut untuk mempertahankan dan melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur tersebut. 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	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
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

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	Melakukan pengawasan yang konsisten tentang waktu pelayanan sesuai standar pelayanan	Sudah	Menyederhanakan persyaratan yang masih kurang efektif, serta meningkatkan kejelasan informasi agar proses pelayanan menjadi lebih mudah, transparan, dan efisien bagi masyarakat.		Tidak ada
2	Program; Pengembangan Produk Layanan Kegiatan Identifikasi kebutuhan masyarakat	Sudah	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan standar pelayanan, pada kepuasan masyarakat.		Tidak ada
3	Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku	Sudah	Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih profesional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.		Tidak ada

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Inspektorat Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan pengawasan yang konsisten tentang waktu pelayanan sesuai standar pelayanan	Melakukan monitoring berkala, evaluasi kepatuhan petugas, dan tindak lanjut atas setiap ketidaksesuaian guna meningkatkan kualitas pelayanan.	1 minggu	Sekretaris	-
2	Program; Pengembangan Produk Layanan Kegiatan Identifikasi kebutuhan masyarakat	Melakukan penyempurnaan produk layanan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.	1 minggu	Sekretaris	-
3	Menigkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku	Melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai SOP	1 minggu	Sekretaris	-

Pontianak, 02 Juli 2026

Plh. Inspektur Kota Pontianak

Inspektorat Kota Pontianak



Dra. Anita, M.A.P

Pembina Tingkat I / IV B

NIP 197204231999032006