

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2021

Inspektorat Kota Pontianak

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)**

INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK

SEMESTER II TAHUN 2021

NILAI IKM

85,17

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN DAN MASUKAN YANG SANGAT
BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak semester II Tahun 2021.

Pelayanan merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Tim Survei Inspektorat Kota Pontianak untuk mengetahui tingkat kepuasan atas kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan oleh Aparatur Inspektorat Kota Pontianak.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal ini dilakukan secara on line melalui Aplikasi Google Form terhadap aparatur perangkat daerah teknis dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak yang menjadi responden dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada responden untuk menilai layanan yang telah diterima

Kepada semua pihak yang berpartisipasi/bekerjasama dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan Inspektorat Kota Pontianak, kami ucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya kritik dan masukan yang sifatnya membangun terhadap survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Pontianak, 21 Desember 2021



INSPEKTUR KOTA PONTIANAK


SRI SUJIARTI, SH. M/Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19680215 199303 2 009

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran	3
E. Ruang Lingkup	3
F. Manfaat	4
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL	5
A. Kedudukan dan Domisili	5
B. Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Organisasi.....	5
C. Tujuan dan Sasaran.....	6
D. Ruang Lingkup Pengawasan	6
BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	8
A. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	8
B. Objek Survey Kepuasan Masyarakat	8
C. Proses Pengumpulan Data	8
D. Metode Pengolahan Data	8
E. Laporan Hasil Pengukuran SKM	10
BAB IV KESIMPULAN	24
BAB V P E N U T U P	25
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan terhadap publik/masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Secara umum masih dijumpai adanya kelemahan sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk dan lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 38 ayat (1) dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Oleh karena perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Mengacu pada 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, menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut dan dalam rangka meningkatkan kinerja dilingkungan Inspektorat Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan publik,

maka Inspektorat Kota Pontianak melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”.

Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan untuk melaksanakan 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. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

B. Dasar Hukum

Peraturan yang menjadi acuan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik
2. 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.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

2. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feet back) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

D. Sasaran

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Inspektorat Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya dibidang pengawasan
2. Mendorong Inspektorat Kota Pontianak meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di bidang pengawasan.

E. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada 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 yang meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek perilaku dan respon petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Maklumat Pelayanan adalah pertanyaan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan pengaduan dan tindak lanjut adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut dan dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek berfungsinya penanganan pengaduan pengguna layanan.
9. Sarana/prasarana, fasilitas adalah ketersediaan sarana/prasarana dan fasilitas yang dapat digunakan oleh penerima layanan. Dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek kualitas sarana dan prasarana layanan.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan pada Inspektorat Kota Pontianak
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Pontianak secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Inspektorat Kota Pontianak

BAB II

GAMBARAN UMUM/PROFIL

A. Kedudukan dan Domisili

Inspektorat Kota Pontianak berkedudukan di Jalan Rahadi Oesman Nomor 03 Pontianak. Pertama dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Wilayah Kabupaten/Kotamadya dan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pontianak Nomor 07 A Tahun 1994 tentang Penyempurnaan Pedoman Uraian Tugas Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pemeriksa, Pemeriksa Pembantu dan Kepala Urusan Pada Inspektorat Wilayah Kota Pontianak. Terakhir kali dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Inspektorat Kota Pontianak.

B. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kedudukan

Inspektorat Kota Pontianak dipimpin oleh Inspektur yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas Pokok

Tugas pokok Inspektorat yaitu ***membantu Walikota membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah.***

3. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Inspektorat menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan;
- b. Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- c. Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Walikota;
- d. Penyusunan laporan hasil pengawasan;
- e. Pelaksanaan administrasi inspektorat; dan

- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Inspektorat Kota Pontianak terdiri dari:

- a. Inspektur;
Sekretaris;
 1. Kepala Sub Bagian Umum, Aparatur, Evaluasi dan Pelaporan;
 2. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- b. Inspektur Pembantu I;
- c. Inspektur Pembantu II;
- d. Inspektur Pembantu III;
- e. Inspektur Pembantu Khusus dan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu;
 1. Auditor;
 2. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah; dan
 3. Auditor Kepegawaian;

D. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan strategis Inspektorat Kota Pontianak terkait dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yaitu :

"Meningkatnya Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintah"

2. Sasaran Strategis :

- a. Meningkatnya sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kebijakan Kepala Daerah;
- b. Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Meningkatkan kualitas pengendalian dan evaluasi pembangunan;
- d. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Aparatur Pengawas.

E. Ruang Lingkup Pengawasan

Dalam melaksanakan tugas pokok, Inspektorat Kota Pontianak mengacu kepada Kebijakan Pengawasan yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri dan Rencana Strategis Inspektorat Kota Pontianak Tahun 2020-2024.

Berdasarkan kebijakan pengawasan yang telah ditetapkan tersebut, disusunlah Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) yang menjadi salah satu

pedoman dan tolok ukur pelaksanaan kegiatan pengawasan setiap tahunnya dengan ruang lingkup pengawasan meliputi :

- Kegiatan yang sifatnya pengawasan rutin berbasis resiko;
- Pengawasan Prioritas Nasional dan/atau Daerah;
- Pengusulan Reformasi Birokrasi;
- Penegakan Integritas
- Kegiatan Pengawasan yang sifatnya kebijakan di Daerah.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYAKAT

A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 : ST - UMUM / 53 / INS / 2021 tanggal 11 November 2021

B. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat

Obyek survei adalah pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Pontianak yaitu terkait dengan pengawasan dan pembinaan.

C. 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.

D. Metode Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Pontianak dilaksanakan secara swakelola dengan tujuan menilai kinerja 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa unsur pelayanan yang dinilai terdiri dari beberapa aspek dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang lebih detil dalam rangka upaya perbaikan.

Pengolahan data Survei dilakukan dengan komputer, dimana data entry dan penghitungan survei dilakukan dengan program komputer/sistem data base. Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus 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 rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Internal, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANA N	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

E. Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Penetapan 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 aplikasi google form. Jumlah kuesioner survei pelayanan yang ditargetkan sebanyak 135 kuesioner pada 16 Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, sedang yang mengisi diaplikasi google form kurang dari target yang ditetapkan sebanyak 133 kuesioner terisi. Adapun rincian jumlah responden adalah sebagai berikut :

No	Organisasi Perangkat Daerah	Pengisian Kuesioner	
		Target	Realisasi
1	Dinas Kepemudaan, Olah Raga dan Pariwisata Kota Pontianak	10	28
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak	10	12
3	Dinas Kesehatan Kota Pontianak	10	1
4	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	10	3
5	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak	10	21
6	Dinas Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak	10	6
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak	10	16
8	Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	10	1
9	Dinas Perhubungan Kota Pontianak	10	12
10	Dinas Perpustakaan Kota Pontianak	10	8
11	Kantor Kesatuan Bangsa Sosial dan Politik Kota Pontianak	5	2
12	Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak	5	4
13	Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak	5	3
14	Sekretariat DPRD	10	2
15	Kecamatan Pontianak Selatan	5	9
16	Kelurahan Tengah	5	5
Jumlah		135	133

2. Profil Responden

Dari jumlah kuesioner yang disebarkan oleh Inspektorat Kota Pontianak sebanyak 135 kuesioner melalui google form, yang diisi oleh responden sebanyak 133 kuesioner. Adapun profil responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

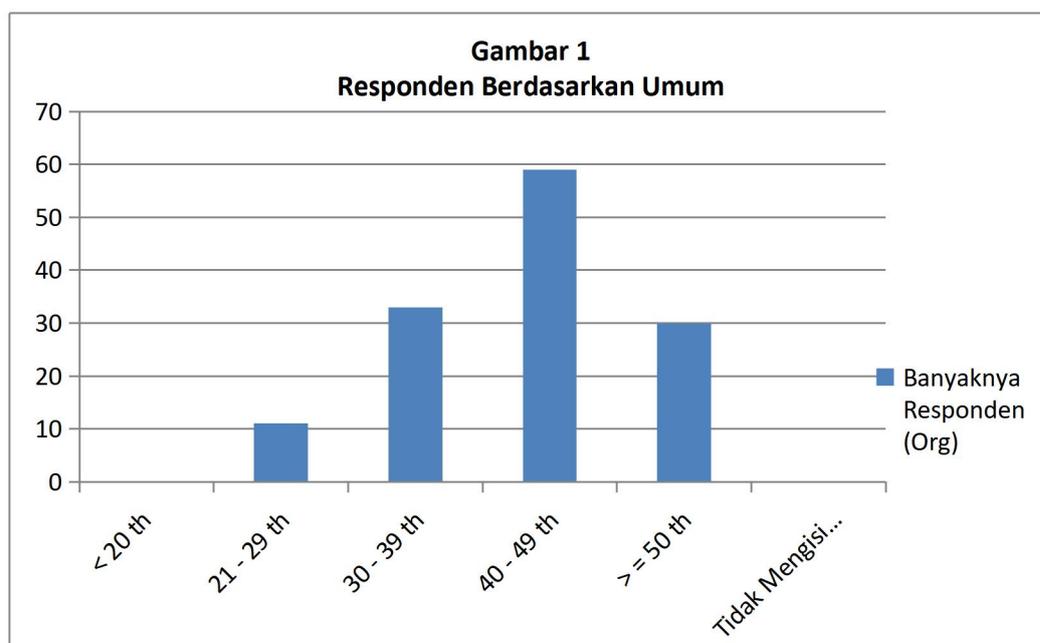
a. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Inspektorat Kota Pontianak Semester II Tahun 2021 ditemukan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 59 orang (44,36%), 30-39 tahun sebanyak 33 orang (24,81%), >=50 tahun sebanyak 30 orang (22,66%), 21-29 tahun sebanyak 11 orang (8,27%) dan yang tidak mengisi kuesioner sebanyak 0 orang (0,00%) dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Data Responden berdasarkan Umur

No.	Umur Responden (Tahun)	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	< 20	-	-
2	21 – 29	11	8,27
3	30 – 39	33	24,81
4	40 – 49	59	44,36
5	>= 50	30	22,56
6	Tidak Mengisi Data	-	-
	Jumlah	133	100,00

Gambaran tentang jumlah responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 1.



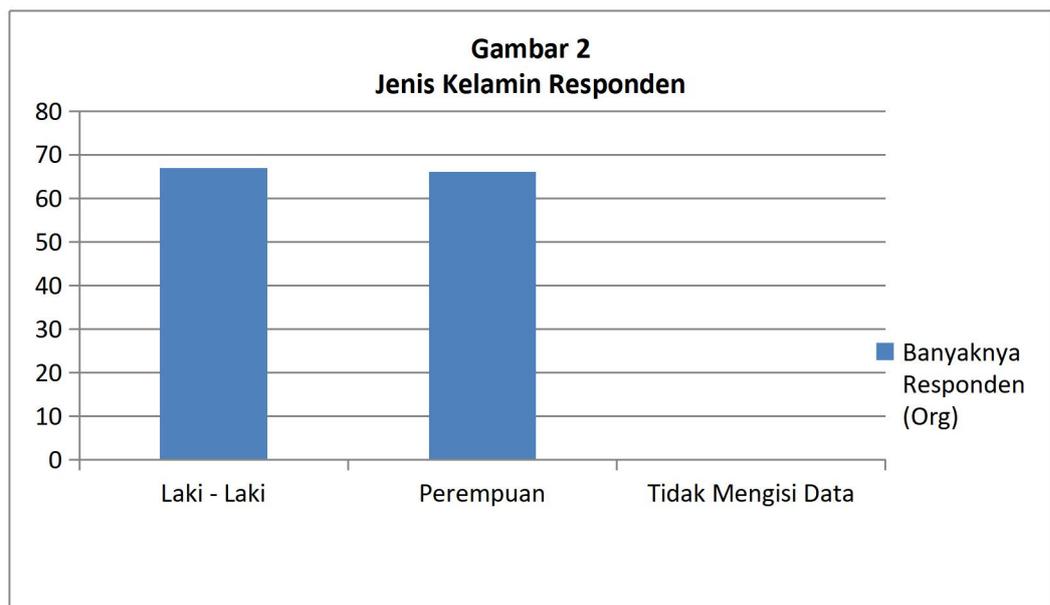
b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mayoritas responden yang mengisi kuesioner atas pelayanan Inspektorat Kota Pontianak adalah laki-laki sebanyak 67 orang (50,38%), perempuan sebanyak 66 orang (49,62%) dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Laki – laki	67	50,38
2	Perempuan	66	49,62
3	Tidak Mengisi Data	-	-
Jumlah		133	100,00

Gambaran tentang jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2.



c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

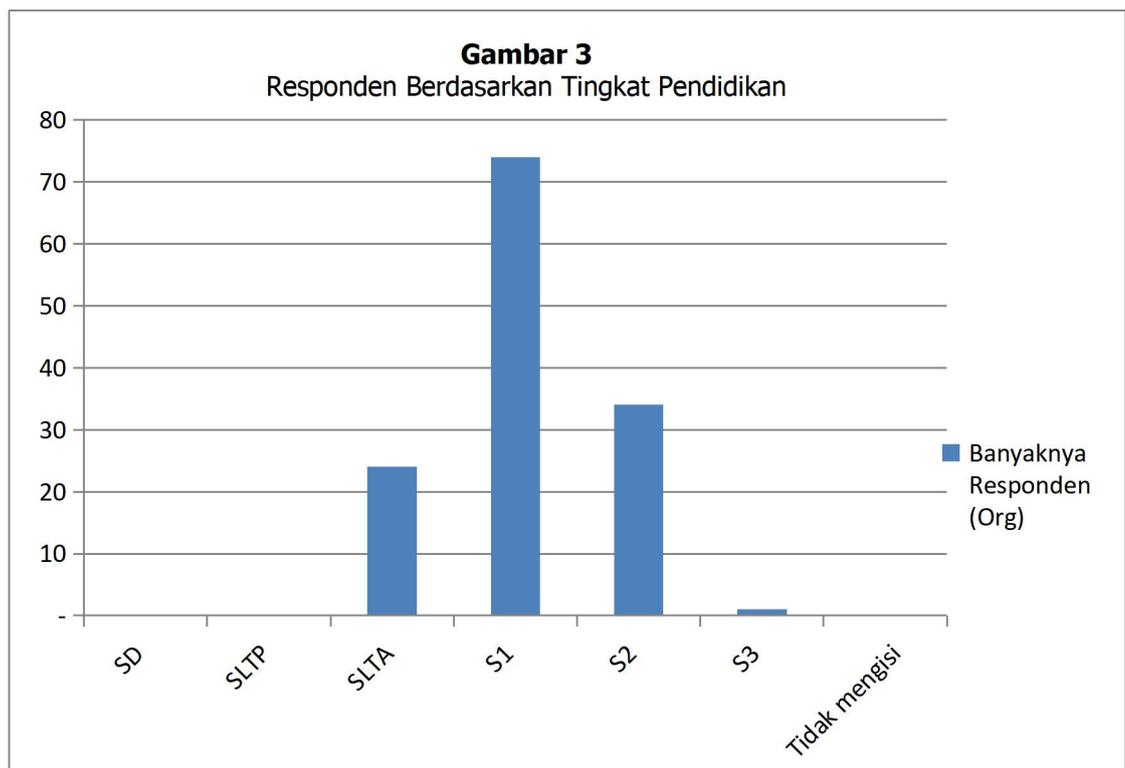
Mayoritas responden yang mengisi kuesioner atas pelayanan Inspektorat Kota Pontianak berasal dari tingkat pendidikan, S1 sebanyak 74 orang (55,64%), S2 sebanyak 32 orang (25,56%), SMA/D3 sebanyak 24 orang (18,05%), , S3 sebanyak 1 orang (0,75%), SMP sebanyak 0 orang, SD sebanyak 0 orang dan yang tidak mengisi sebanyak 0 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3

Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)	-	-
3	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)	24	18,05
4	Strata - 1 (S1)	74	55,64
5	Strata - 2 (S2)	34	25,56
6	Strata - 3 (S3)	1	0,75
7	Tidak mengisi	-	-
Jumlah		133	100,00

Gambaran tentang jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3.



d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden yang mengisi kuesioner atas pelayanan Inspektorat Kota Pontianak seluruhnya berasal dari PNS sebanyak 133 orang.

3. Analisa

Berdasarkan hasil penilaian survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan dalam Semester I tahun 2021 diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan dan Nilai Survei sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NILAI INDEKS
1	2	3	4
U1	Persyaratan	3,25	0,36
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,32	0,37
U3	Waktu Pelayanan	3,25	0,36
U4	Biaya/tarif	3,95	0,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	0,37
U7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	0,43
U9	Sarana dan Prasarana	3,27	0,36
Jumlah		30,66	3,41

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kota Pontianak sebagai berikut :

1. Nilai SKM Setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,41 x 25
= **85,17**
2. Mutu Pelayanan = **B**
3. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Berdasarkan Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kota Pontianak adalah **85.17** dan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan mutu pelayanan bernilai **B** dan kinerja pelayanan dikategorikan **BAIK**, jika dibandingkan dengan nilai pada Semester I Tahun 2021 yakni 84,25 maka terdapat peningkatan IKM nilai sebesar 0.92.

Apabila dilihat dari nilai rata-rata, semua unsur pelayanan memiliki nilai dengan kategori Baik. Unsur pelayanan Penanganan Biaya/Tarif adalah unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu 3.95 sedangkan yang terendah adalah nilai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.21.

Pendapat atau jawaban responden berdasarkan unsur penilaian dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut :

**Tabel 6
Persyaratan Pelayanan**

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	100	75,19
4	Sangat Sesuai	33	24,81
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

**Tabel 7
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	-	-
3	Mudah	90	67,67
4	Sangat Mudah	43	32,33
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

Tabel 8
Waktu Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Cepat	-	-
2	Kurang Cepat	-	-
3	Cepat	100	75,19
4	Sangat Cepat	33	24,81
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

Tabel 9
Biaya Tarif Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Sangat Mahal	-	-
2	Cukup Mahal	-	-
3	Murah	6	4,51
4	Gratis	127	95,49
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

Tabel 10
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang sesuai	-	-
3	Sesuai	105	78,95
4	Sangat sesuai	28	21,05
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

Tabel 11
Kompetensi Pelaksanaan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Kompeten	-	-
2	Kurang Kompeten	-	-
3	Kompeten	91	68,42
4	Sangat Kompeten	42	31,58
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

Tabel 12
Perilaku Pelaksana

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Sopan dan Ramah	-	-
2	Kurang Sopan dan Ramah	-	-
3	Sopan dan Ramah	101	75,94
4	Sangat Sopan dan Ramah	32	24,06
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

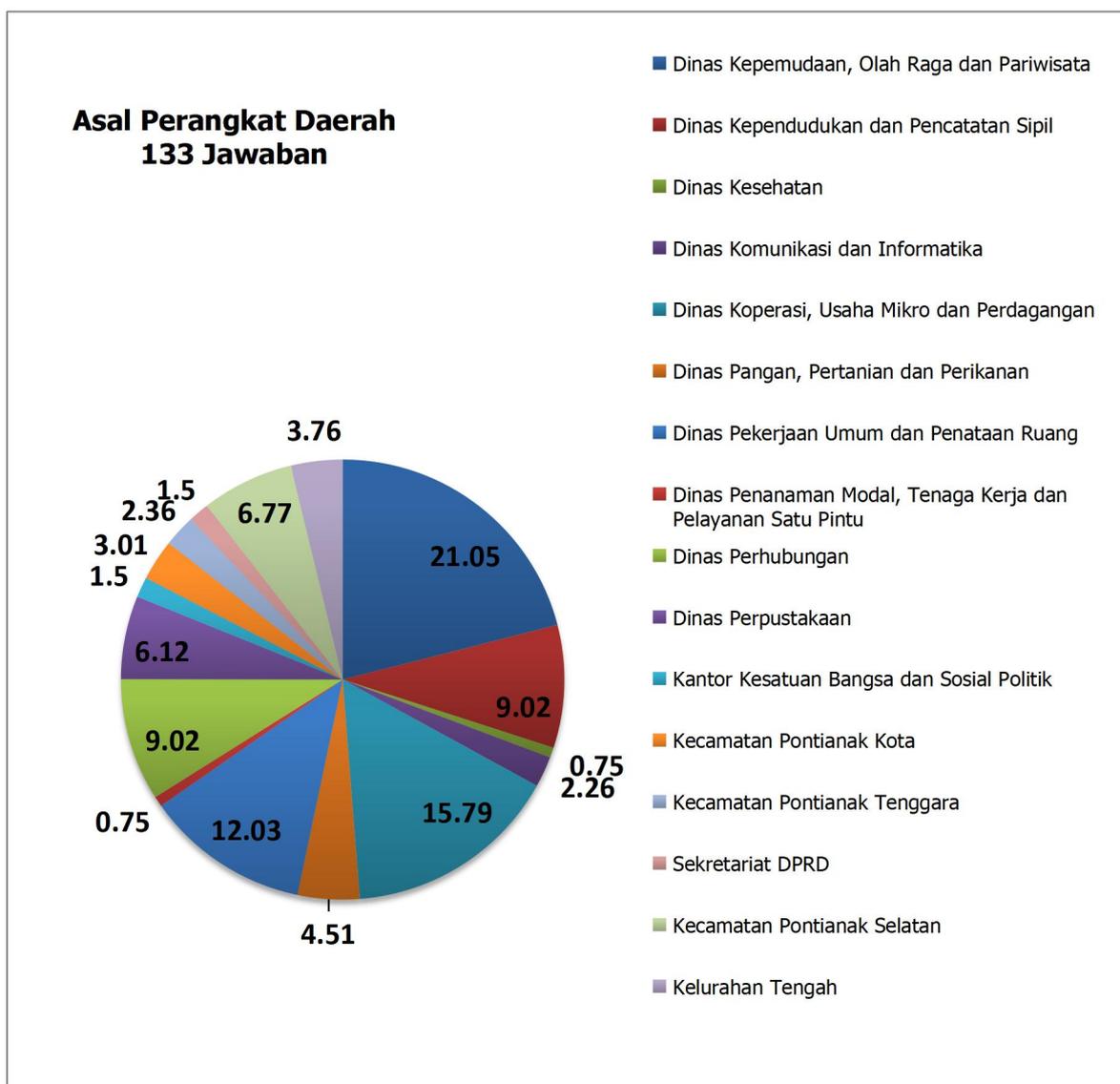
Tabel 13
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Buruk	-	-
2	Cukup	-	-
3	Baik	97	73
4	Sangat Baik	36	27
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100

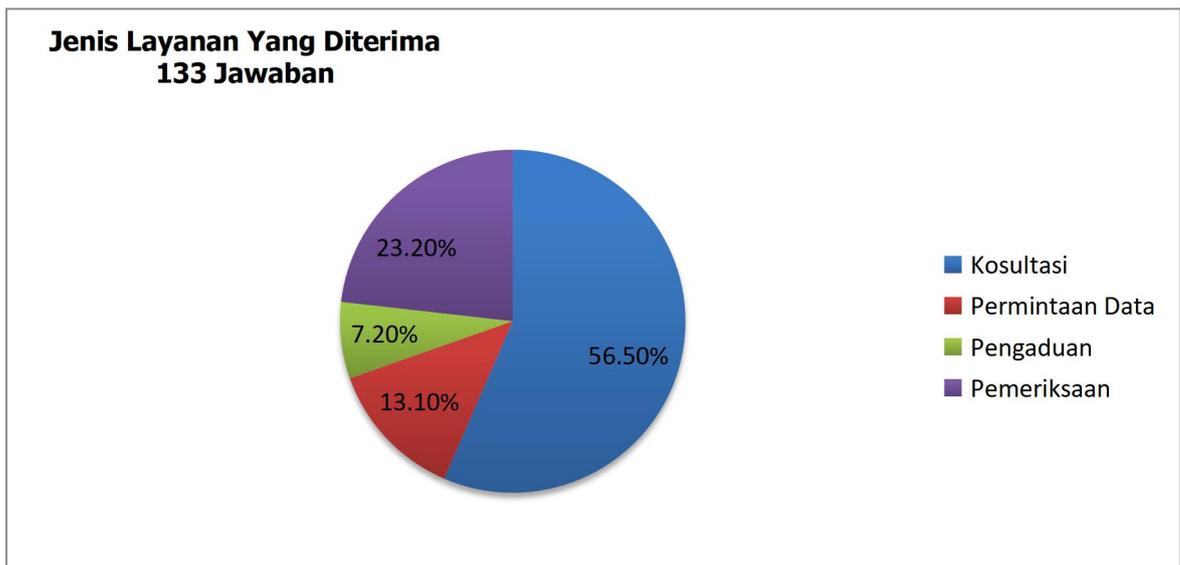
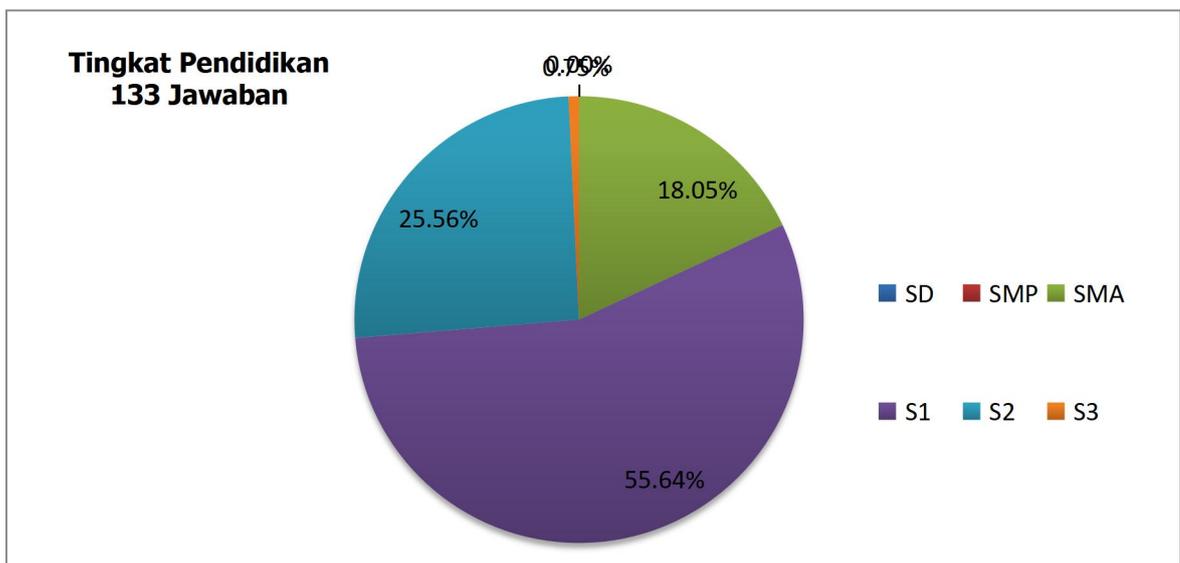
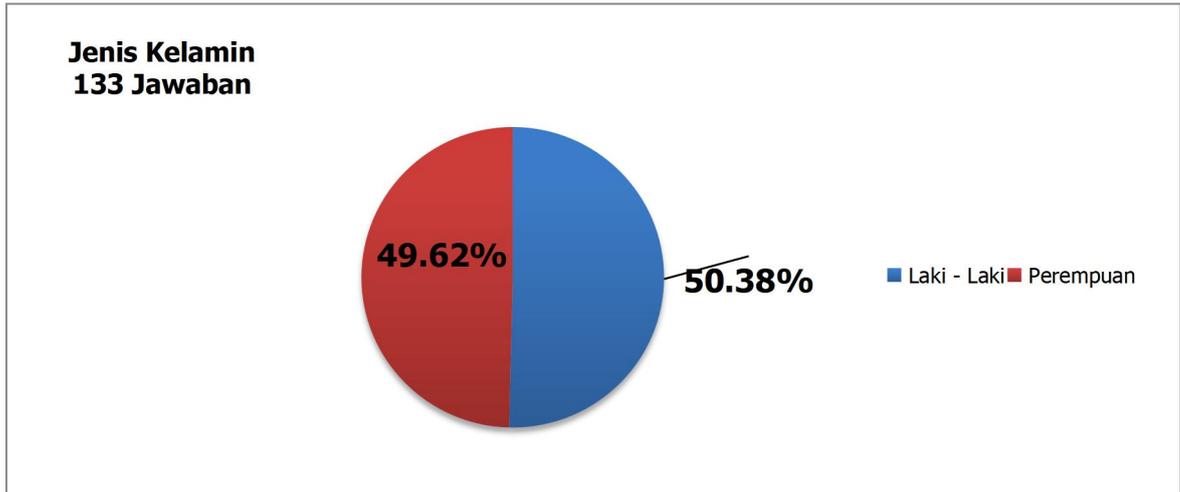
Tabel 14
Penangan Pengaduan.

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak ada	-	-
2	Ada tapi tidak berfungsi	-	-
3	Berfungsi kurang maksimal	20	15,04
4	Dikebola dengan baik	113	84,96
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	133	100,00

Rekapitulasi kuesioner berdasarkan geogle form

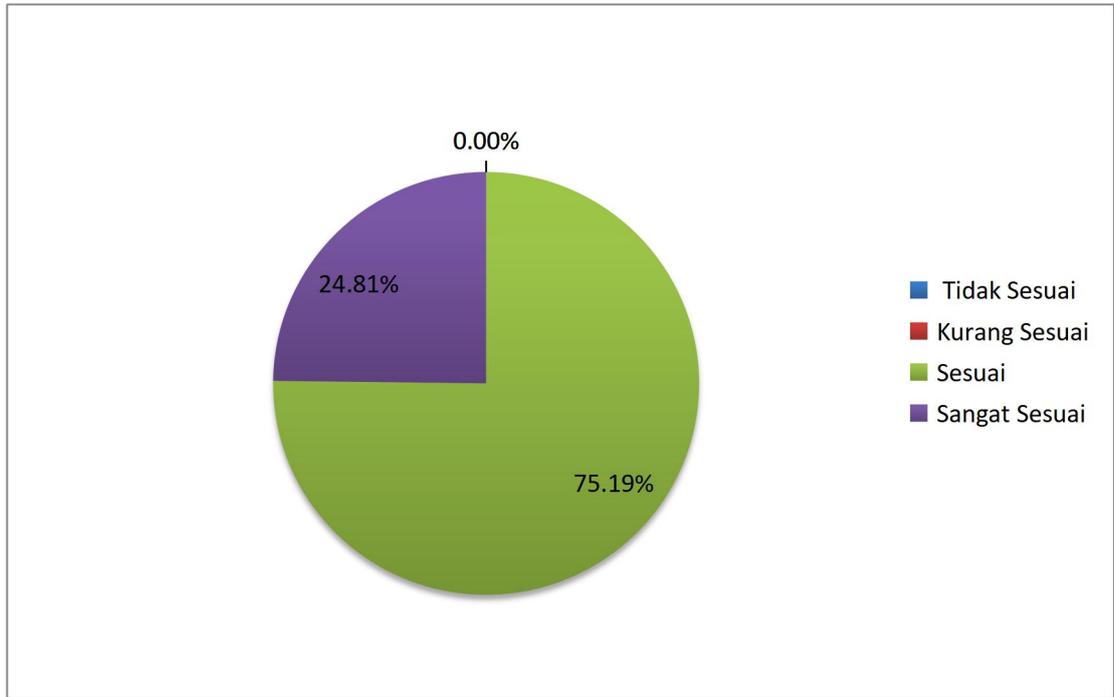


PROFIL RESPONDEN

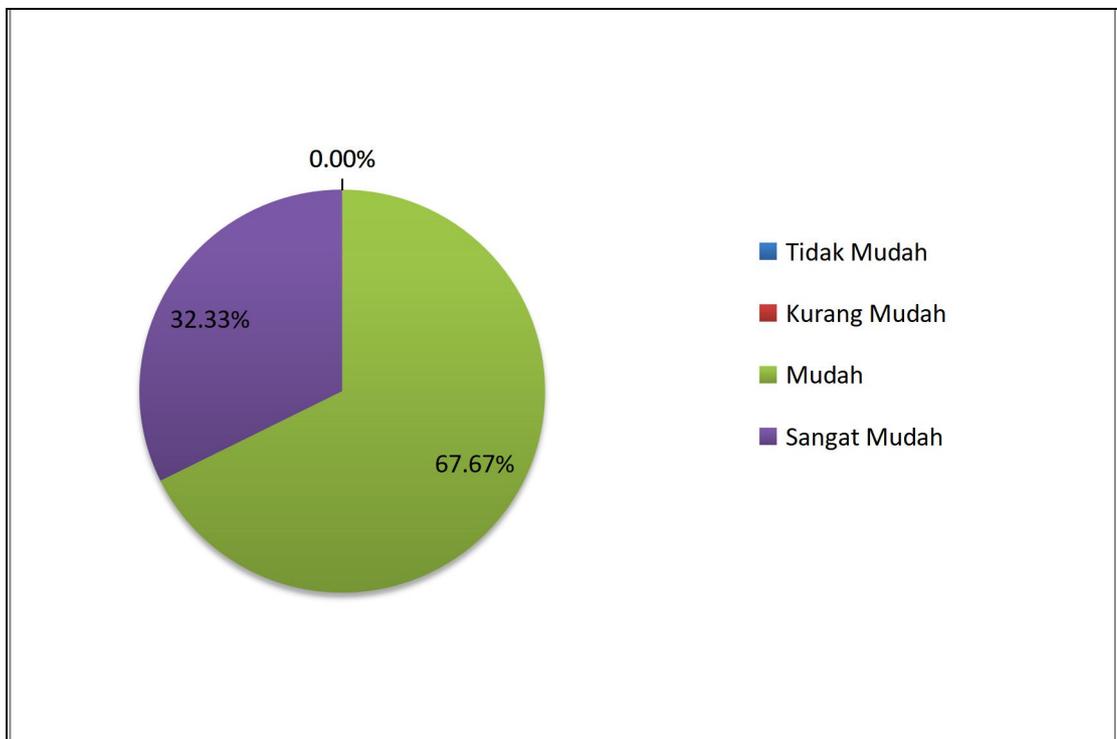


PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK

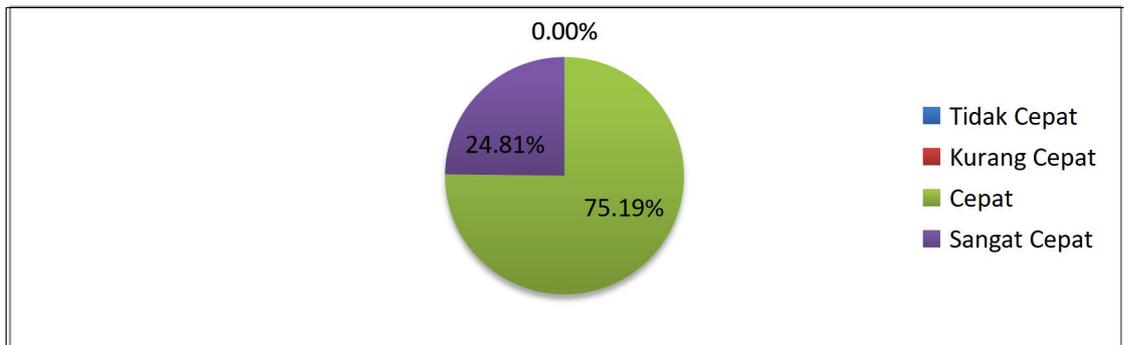
1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.
133 Jawaban



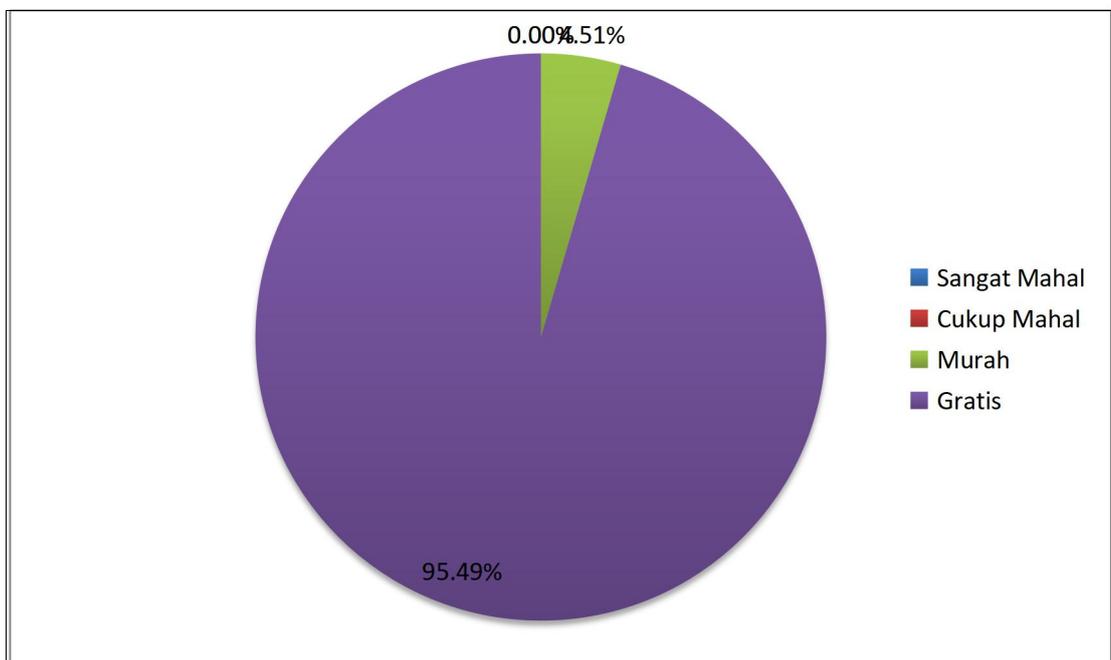
2. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.



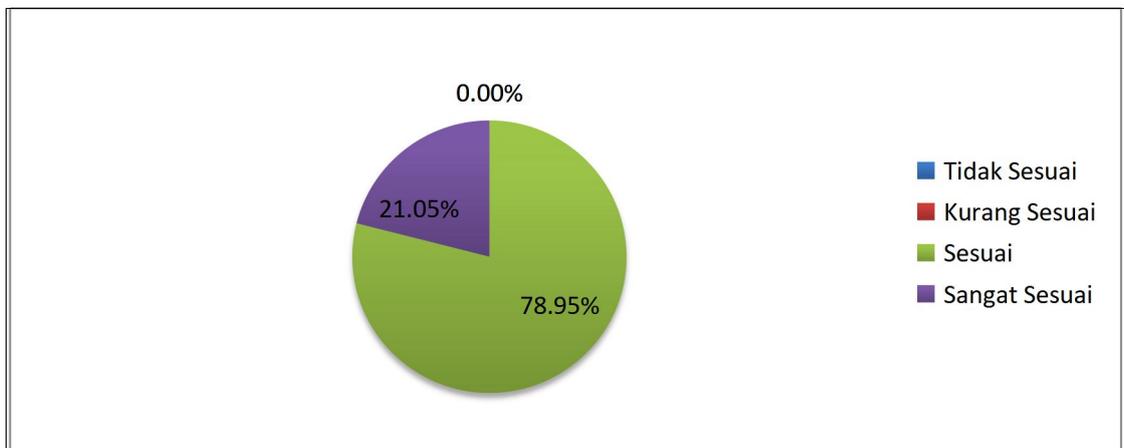
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan?



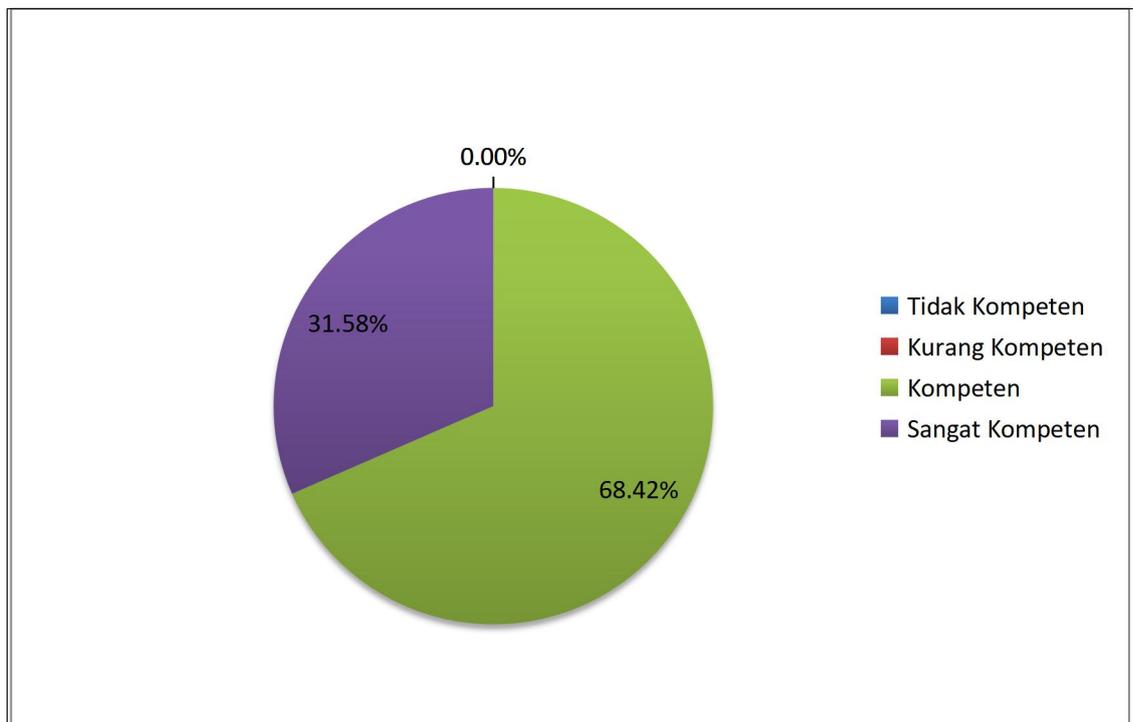
4. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran biaya tarif dalam pelayanan.



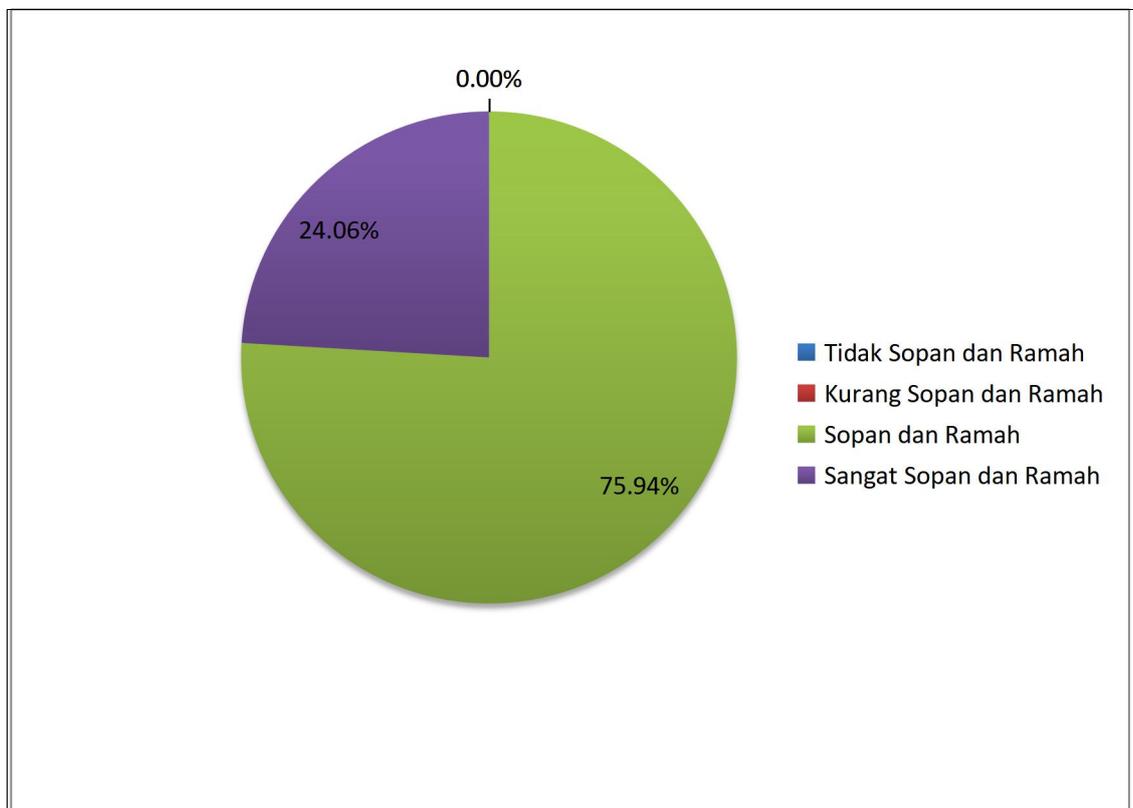
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.



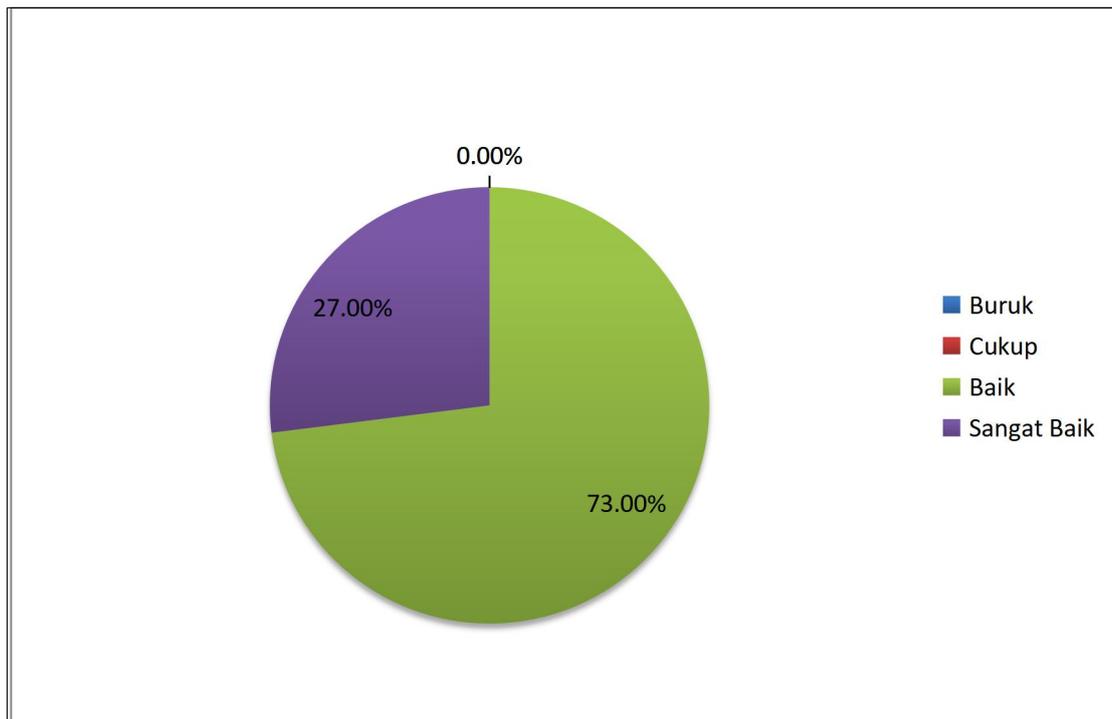
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



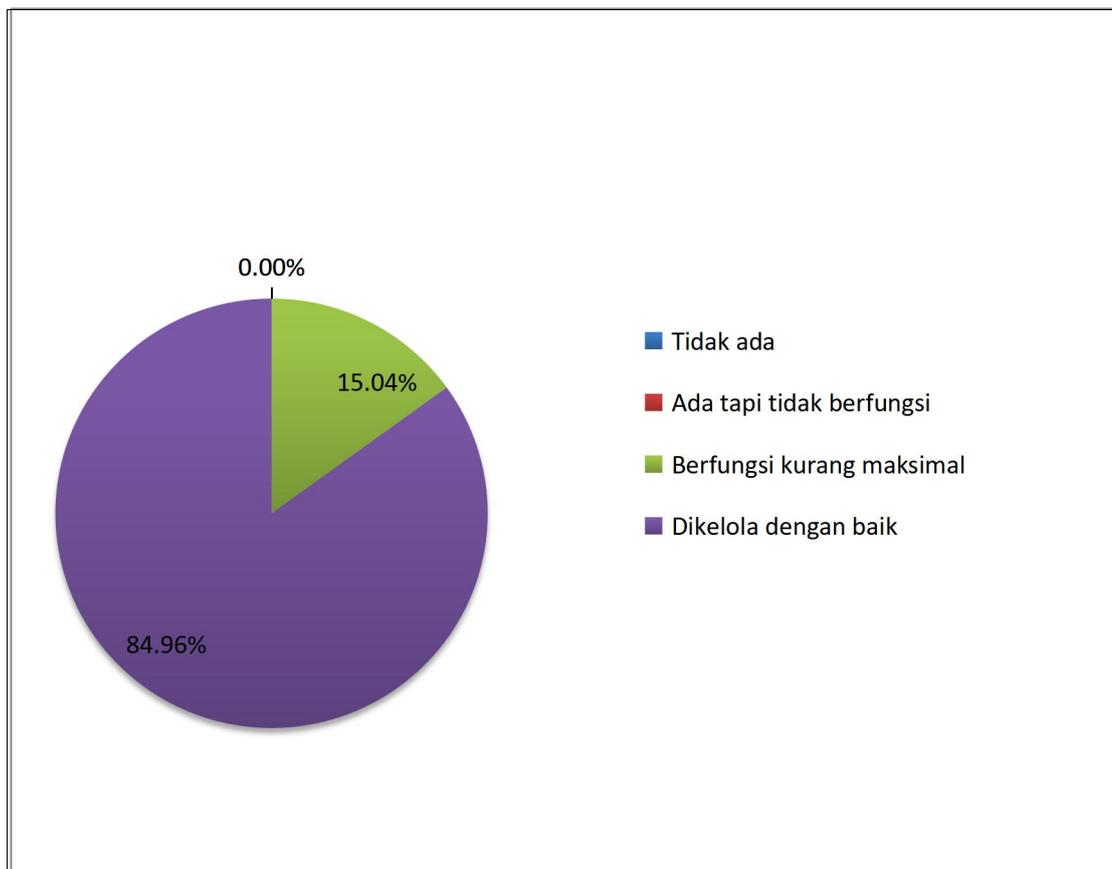
7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.



8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana



9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak Semester II Tahun 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kota Pontianak adalah **85.17** dan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka mutu pelayanan bernilai **B** dan kinerja pelayanan dikategorikan **BAIK**, jika dibandingkan dengan nilai pada Semester I Tahun 2021 yakni 84,25 maka terdapat peningkatan IKM nilai sebesar 0.92.
2. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang disurvei ada 2 (dua) unsur pelayanan dengan mutu pelayanan A, yakni Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Penanganan Pengaduan, untuk 7 (tujuh) unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai B yakni unsur persyaratan, sistem mekanisme prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi layanan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan sarana dan prasarana.
3. Perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan terkait 7 (tujuh) unsur pelayanan masih bernilai B, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, antara lain dengan cara waktu pelayanan yang lebih cepat, kompetensi petugas yang lebih baik, perilaku petugas yang sopan dan ramah, sarana dan prasarana yang lebih baik. Untuk meningkatkan kompetensi petugas secara intensif telah diupayakan, diantaranya melalui Bimtek, Pelatihan Kantor sendiri, webinar dll, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Selain itu attitude/sikap perilaku pegawai dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan harus lebih diperhatikan.

BAB V

PENUTUP

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak, beberapa hal yang menjadi perhatian adalah sudah baiknya respon dari responden untuk sesegera mungkin mengisi kuesioner yang telah disediakan di google form, dibandingkan dengan menggunakan lembar (kertas) kuesioner.

Hal ini menjadi pilihan cara kerja/metode yang efektif dan efisien survei dimasa pandemi Covid-19 yang mengurangi pertemuan.

Hasil pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menjadi bahan perbaikan pelayanan Inspektorat Kota Pontianak kepada OPD dan masyarakat serta stakeholder. Pengambilan keputusan yang tepat tentu akan menghasilkan suatu arah dalam menentukan hal-hal yang harus dilakukan dalam perbaikan pelaksanaan tugas-tugas di Inspektorat Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Inspektorat Kota Pontianak juga akan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan perbaikan-perbaikan sesuai harapan yang diinginkan oleh responden, dan tetap mengacu kepada peraturan yang berlaku.

Pontianak, 21 Desember 2021

INSPEKTUR KOTA PONTIANAK



SRI SUJIARTI, SH. M/Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19680215 199303 2 009