



PEMERINTAH  
KOTA PONTIANAK

**inspektorat**  
KOTA PONTIANAK  
berintegritas cerdas berkualitas

# Survey Kepuasan Masyarakat

**INSPEKTORAT  
KOTA  
PONTIANAK**

Semester 1 Tahun 2025



inspektorat\_kota\_pontianak



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



[inspektorat@pontianak.go.id](mailto:inspektorat@pontianak.go.id)



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



(0561) 8103413

## DAFTAR ISI

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>1</b>  |
| <b>BAB I .....</b>                                                        | <b>2</b>  |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                                   | <b>2</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                   | 2         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                     | 3         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                                | 3         |
| <b>BAB II .....</b>                                                       | <b>5</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                         | <b>5</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III.....</b>                                                       | <b>8</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>                                     | <b>8</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                             | 8         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 8         |
| <b>BAB IV.....</b>                                                        | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                           | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....      | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 9         |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                   | 10        |
| <b>BAB V.....</b>                                                         | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>13</b> |
| 1. Kuisioner .....                                                        | 13        |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....                                            | 13        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....                              | 13        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....          | 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 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 mengamanatkan 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 Provinsi Jawa Tengah, 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 2025

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarkan 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 Januari 2025 - 31 Juli 2025 dengan rincian sebagai berikut:

| NO | KEGIATAN                           | WAKTU PELAKSANAAN    | JUMLAH HARI KERJA |
|----|------------------------------------|----------------------|-------------------|
| 1  | Persiapan                          | Januari 2025         | 5                 |
| 2  | Pengumpulan Data                   | Februari - Juni 2025 | 150               |
| 3  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni 2025            | 10                |
| 4  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juni 2025            | 7                 |

## 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 2025, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 80 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 66 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 67 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------|--------|------------|
| 1  | JUMLAH        | -         | 67     | 0%         |
| 2  | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 25     | 37.3%      |
| 3  |               | Perempuan | 42     | 62.7%      |
| 4  | PENDIDIKAN    | SMA       | 12     | 17.9%      |
| 5  |               | DIII      | 14     | 20.9%      |
| 6  |               | S1        | 32     | 47.8%      |
| 7  |               | S2        | 9      | 13.4%      |
| 8  | PEKERJAAN     | ASN       | 66     | 98.5%      |
| 9  |               | LAINNYA   | 1      | 1.5%       |

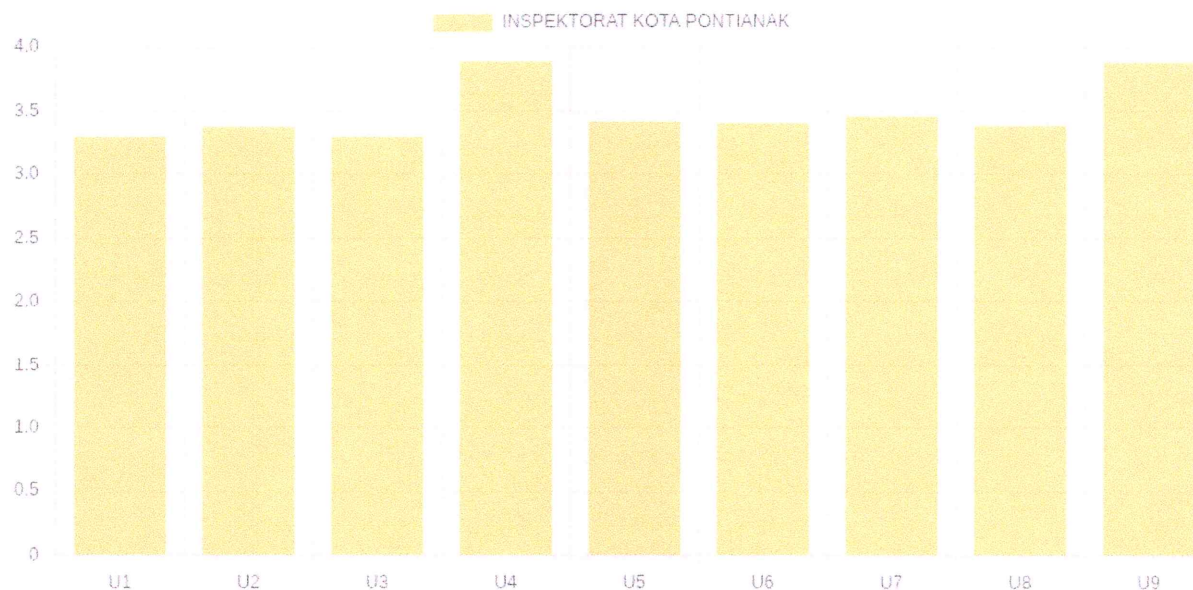
##### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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                  | 3.91                  | 3.9 | 3.48 | 3.43 | 3.42 | 3.4 | 3.39 | 3.31 | 3.31 |
| KATEGORI                       | A                     | A   | B    | B    | B    | B   | B    | B    | B    |
| IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN | 87.56 (B / 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                             | 3.91 |
| 2 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | 3.9  |
| 3 | PERILAKU PELAKSANA                      | 3.48 |

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

|   |                                 |      |
|---|---------------------------------|------|
| 1 | WAKTU PENYELESAIAN              | 3.31 |
| 2 | PERSYARATAN                     | 3.31 |
| 3 | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR | 3.39 |

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 :

Tidak ada kritik atau saran.

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

1. Waktu penyelesaian,
2. Persyaratan,
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

#### **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.

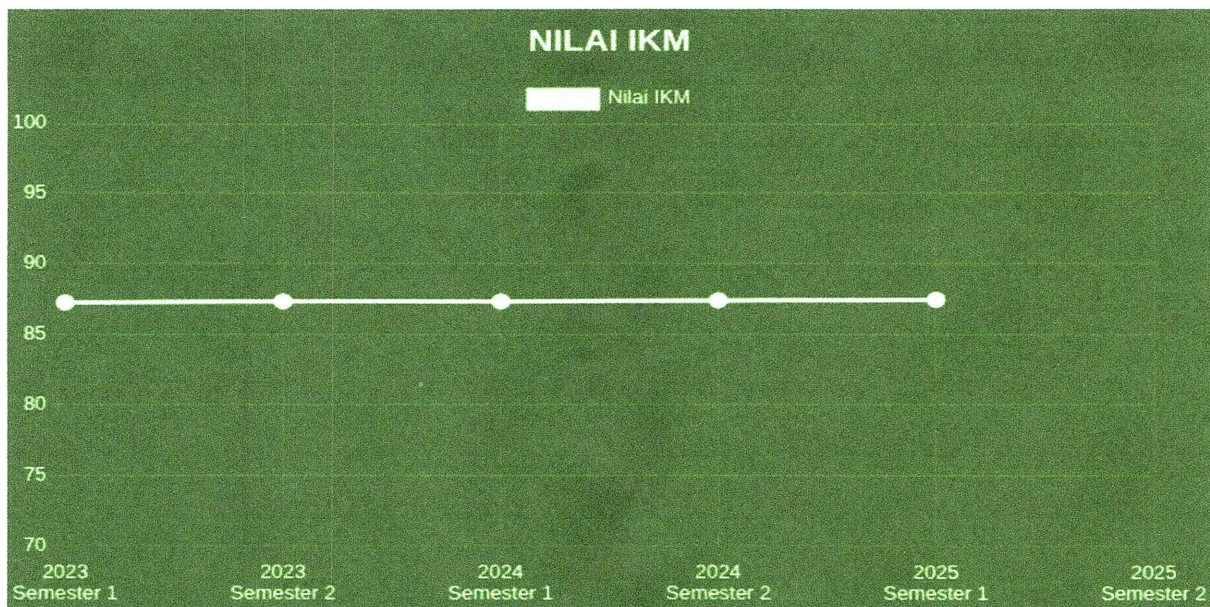
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Melakukan perbaikan, memberikan pelayanan yang optimal dan tepat waktu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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  | PERSYARATAN                     | Meningkatkan informasi kepada ASN/masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan melakukan konsultasi. |      |       | ✓      |       | Sekretaris       |
| 3  | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR | Menigkatkan 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 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Inspektorat Kota Pontianak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2025 - 31 Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 87.56. Nilai IKM Inspektorat Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.31, Persyaratan dengan nilai 3.31 dan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.39.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.91, Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.90 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.48.

Pontianak, 8 Juli 2025

Inspektur Kota Pontianak



Yaya Maulidia, S.H., M.H., CGCAE

NIP 196806061995032003

## **L a m p i r a n**

**1. Kuesioner.**

**2. Data Hasil Olah SKM**

**3. Dokumentasi**

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM  
Periode Semester III Tahun 2024**

# 1. K u e s i o n e r

# LAMPIRAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## 1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL [skm.pontianak.go.id/survei/sy](http://skm.pontianak.go.id/survei/sy). The header features the SKM logo (Pemerintah Kota Pontianak) and the slogan "BerAKHLAK" (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) alongside the hashtag "#bangga melayani bangsa". The main heading is "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA". Below this, the label "Produk Layanan" is displayed. A blue "Lanjut" (Next) button is at the bottom of the form area. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 24/02/2025.

The screenshot shows the second step of the survey form, "Informasi Responden". It contains two columns of input fields. The left column includes fields for "Jenis Kelamin" (Gender) with a dropdown menu, "Tahun" (Year) with a dropdown menu, "Provinsi" (Province) with a dropdown menu, and "Kabupaten" (Regency) with a dropdown menu. The right column includes fields for "Jenis Kelamin" (Gender) with a dropdown menu, "Tahun" (Year) with a dropdown menu, "Provinsi" (Province) with a dropdown menu, and "Kabupaten" (Regency) with a dropdown menu. At the bottom, there are two buttons: "Kembali" (Back) and "Lanjut" (Next). The Windows taskbar at the bottom shows the date as 24/02/2025.



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SKM**

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga melayani bangsa**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai
 ☒
☐
☐
☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak sesuai
 ☒
☐
☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak cepat
 ☒
☐
☐ Sangat ringan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal
 ☒
☐
☐ Murah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

☐ Tidak sesuai
 ☒
☐
☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

☐ Tidak kompeten
 ☒
☐
☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

☐ Tidak sopan dan kasar
 ☒
☐
☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

☐ Tidak layak
 ☒
☐
☐ Sangat layak

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

☐ Tidak pernah merespon
 ☒
☐
☐ Sangat meraka dengan baik

## 2. Hasil Data Olah SKM





| No Responden              | U1           | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |                  |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| 53                        | 4            | 3            | 3            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 54                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            |                  |
| 55                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 4            | 3            | 4            | 3            | 3            |                  |
| 56                        | 3            | 4            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 4            | 4            |                  |
| 57                        | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 58                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            |                  |
| 59                        | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 60                        | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 61                        | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 62                        | 4            | 3            | 4            | 4            | 3            | 3            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 63                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 4            | 4            | 4            |                  |
| 64                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            |                  |
| 65                        | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |                  |
| 66                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            |                  |
| 67                        | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 4            |                  |
| <b>Σ Nilai Per Unsur</b>  | <b>222</b>   | <b>227</b>   | <b>222</b>   | <b>262</b>   | <b>230</b>   | <b>229</b>   | <b>233</b>   | <b>228</b>   | <b>261</b>   |                  |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | <b>3.313</b> | <b>3.388</b> | <b>3.313</b> | <b>3.910</b> | <b>3.433</b> | <b>3.418</b> | <b>3.478</b> | <b>3.403</b> | <b>3.896</b> |                  |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | <b>0.37</b>  | <b>0.38</b>  | <b>0.37</b>  | <b>0.43</b>  | <b>0.38</b>  | <b>0.38</b>  | <b>0.39</b>  | <b>0.38</b>  | <b>0.43</b>  | <b>*) 3.50</b>   |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |              | <b>**) 87.56</b> |

#### Keterangan:

|                |                                                          |
|----------------|----------------------------------------------------------|
| U1 - U9        | Unsur-unsur pelayanan                                    |
| NRR            | Nilai rata-rata                                          |
| IKM            | Indeks Kepuasan Masyarakat                               |
| *)             | Jumlah NRR IKM Tertimbang                                |
| **)            | Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25                           |
| NRR Per Unsur  | Jumlah NRR Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi |
| NRR Tertimbang | NRR per Unsur X 0,111                                    |

### Mutu Unit Pelayanan:

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| A (Sangat Baik) | 88,31 - 100,00 |
| B (Baik)        | 76,61 - 88,30  |
| C (Kurang Baik) | 65,00 - 76,60  |
| D (Tidak Baik)  | 25,00 - 64,99  |

### Unsur Pelayanan:

| NO                  | UNSUR                                   | NILAI RATA-RATA |
|---------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 1                   | PERSYARATAN                             | 82.84           |
| 2                   | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR         | 84.70           |
| 3                   | WAKTU PENYELESAIAN                      | 82.84           |
| 4                   | BIAYA/TARIF                             | 97.76           |
| 5                   | PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN      | 85.82           |
| 6                   | KOMPETENSI PELAKSANA                    | 85.45           |
| 7                   | PERILAKU PELAKSANA                      | 86.94           |
| 8                   | SARANA DAN PRASARANA                    | 85.07           |
| 9                   | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | 97.39           |
| IKM Unit Pelayanan: |                                         | <b>87.56</b>    |

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

### INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK

NILAI IKM

87.64

#### RESPONDEN

JUMLAH: 67 orang

JENIS KELAMIN: L = 25 orang / P = 42 orang

PENDIDIKAN:

- SD = 0 orang
- SMP = 0 orang
- SMA = 12 orang
- DIII = 14 orang
- S1 = 32 orang
- S2 = 9 orang

Periode Survei: 01 Jan 2025 s/d 30 Jun 2025

### **3. Dokumentasi**



**4. Laporan Hasil  
Tindak Lanjut SKM  
Periode Semester III  
Tahun 2024**



**Laporan Hasil  
Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**INSPEKTORAT  
KOTA PONTIANAK**

**TH. 2024  
Semester II**

**Laporan Hasil**  
**Tindak Lanjut Pelaksanaan**  
**Survei Kepuasan Masyarakat**  
**( S K M )**

**Semester II Tahun 2024**



**Inspektorat Kota Pontianak**  
**Pemerintah Kota Pontianak**  
**Tahun 2025**

# **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 Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024**

| No | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                    | 3,321 | Baik         |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,393 | Baik         |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,321 | Baik         |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 4,000 | Sangat Baik  |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,321 | Baik         |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,321 | Baik         |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,393 | Baik         |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,429 | Baik         |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 4,000 | Sangat Baik  |

Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena belum maksimalnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan dilaksanakan dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 4 (empat) unsur dengan nilai terendah. Adapun kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

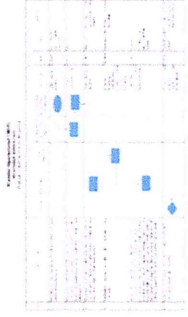
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur                          | Program / Kegiatan                                                                                                                                                                                                                         | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab         |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|--------------------------|
|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                            | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                          |
| 1  | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan kepada ASN / masyarakat.<br>2. Membuat sistem informasi yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui persyaratan pelayanan.                                                           |       |      |      | √    | Inspektur Kota Pontianak |
| 2  | Waktu Pelaksanaan                        | 1. Membuat jadwal yang jelas untuk penyelesaian pelayanan.<br>2. Memantau kemajuan pelayanan untuk memastikan bahwa waktu penyelesaian terpenuhi.                                                                                          |       |      |      | √    | Inspektur Kota Pontianak |
| 3  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 1. Mengembangkan produk yang memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.<br>2. Memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.<br>3. Menyediakan pelayanan yang prima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. |       |      |      | √    | Inspektur Kota Pontianak |
| 4  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Memberikan pelatihan kepada pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kompetensi mereka.<br>2. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dalam melaksanakan pelayanan.                                               |       |      |      | √    | Inspektur Kota Pontianak |

## 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                                                                                              | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dokumentasi Kegiatan                                                                | Tantangan/Hambatan |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. | Menyederhanakan prosedur pelayanan dan mempublikasikan persyaratan pelayanan secara jelas dan transparan.          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan persyaratan yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan.</li> <li>2. Membuat SOP terkait pelayanan konsultasi bersama penyedia layanan.</li> <li>3. Memastikan bahwa semua persyaratan telah dipenuhi.</li> </ol>                                                                                                              |    |                    |
| 2. | Mengoptimalkan waktu penyelesaian pelayanan dengan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan waktu pelaksanaan yang tepat untuk pelayanan.</li> <li>2. Mengatur prioritas pelaksanaan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan.</li> <li>3. Memantau kemajuan pelaksanaan untuk memastikan bahwa waktu pelaksanaan terpenuhi.</li> </ol>                                                                                       |    |                    |
| 3. | Meningkatkan kualitas produk dan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan produk yang akan dihasilkan dari pelayanan.</li> <li>2. Mengatur spesifikasi produk yang akan dihasilkan.</li> <li>3. Memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.</li> </ol>                                                                                                            |   |                    |
| 4. | Memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang akan dilaksanakan.</li> <li>2. Memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.</li> <li>3. Memiliki pengalaman yang relevan dalam melaksanakan pelayanan serupa.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan efektif dengan klien atau pengguna layanan.</li> </ol> |  |                    |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan Bab I - III dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Kota Pontianak telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kota Pontianak, 17 September 2025

**Inspektorat Kota Pontianak**



**Yaya Maulidia, S.H. , M.H., CGCAE**

Pembina Utama Muda

NIP. 19680606 199503 2 003