

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	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	1
KESIMPULAN	1
LAMPIRAN	2
1. Kuisisioner	2
2. Hasil Pengolahan Data	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	6
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	6

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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 - 30 Juni 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	10
2	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2025	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 45 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 40 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 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	41	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	26	63.4%
3		Perempuan	15	36.6%
4	PENDIDIKAN	SD	1	2.4%
5		SMA	21	51.2%
6		DIII	8	19.5%
7		S1	9	22.0%
8		S2	1	2.4%
9		S3	1	2.4%
10	PEKERJAAN	ASN	11	26.8%
11		LAINNYA	3	7.3%
12		MENGURUS RUMAH TANGGA	5	12.2%
13		PELAJAR/MAHASISWA	4	9.8%
14		POLRI	2	4.9%
15		SWASTA	2	4.9%
16		WIRAUSAHA	14	34.1%

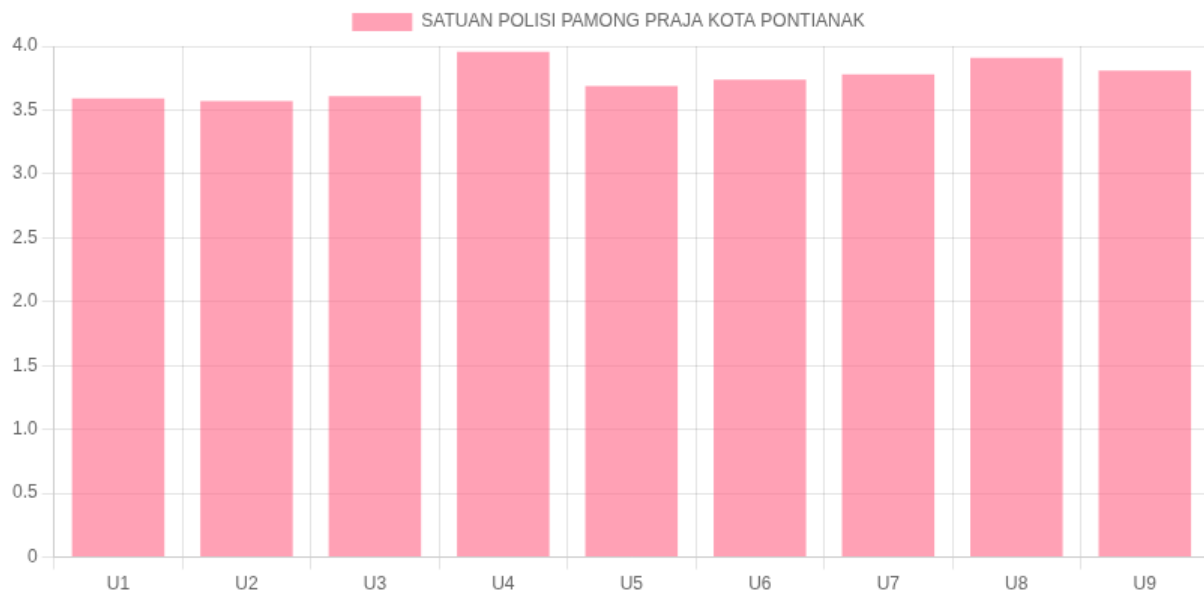
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.98	3.93	3.83	3.8	3.76	3.71	3.63	3.61	3.59
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	93.88 (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	3.98
2	SARANA DAN PRASARANA	3.93
3	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.83

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.59
2	PERSYARATAN	3.61
3	WAKTU PENYELESAIAN	3.63

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 :

- Buat lebih baik lagi
- Banyak yang masih main kelayang
- PKL masih banyak di pinggir jalan

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

1. Kinerja pada satpol pp perlu dilakukan peningkatan baik dalam hal kualitas pelayanan maupun sarana dan prasarana.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang Perda Keamanan dan Ketertiban Umum yang berlaku di kota Pontianak

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.

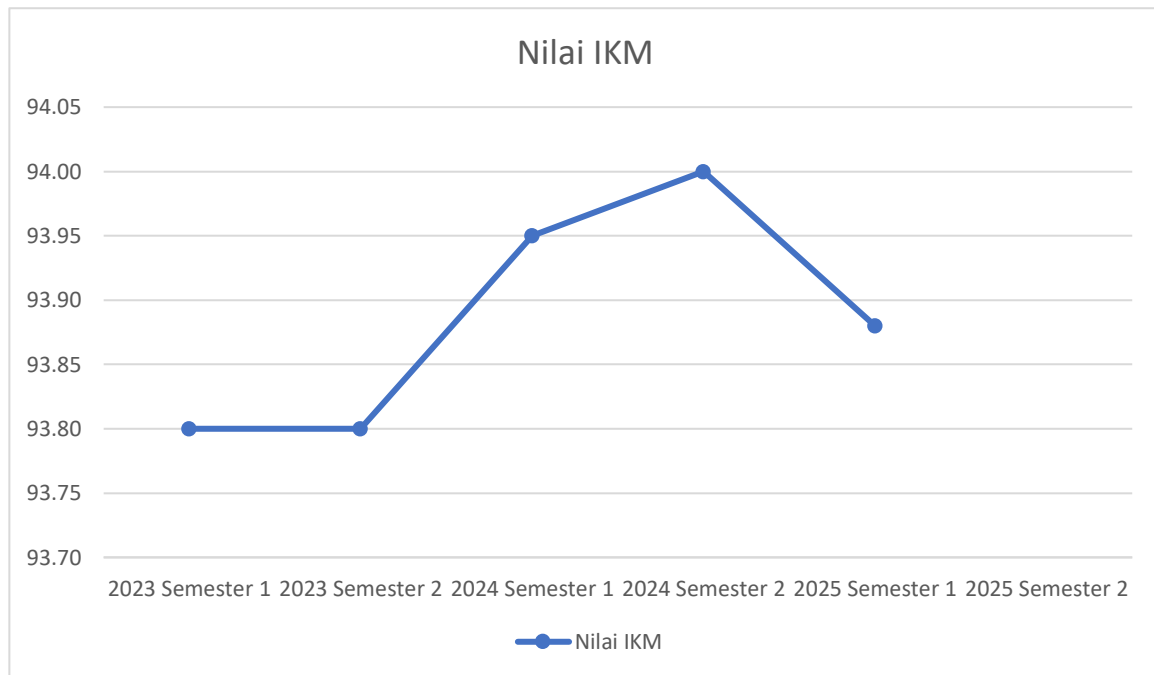
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Peningkatan frekuensi patroli di wilayah sekitar kota pontianak, dan tetap memberikan sosialisai kepada masyarakat tentang Perda Ketentraman dan Ketertiban umum yang berlaku di kota pontianak.. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut 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	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			✓	✓	Satpol PP
2	PERSYARATAN	Peningkatan sosialisai persyarat			✓	✓	Satpol PP
3	WAKTU PENYELESAIAN	Kemampuan dan kesiapan anggota			✓	✓	Satpol PP

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 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 – 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai IKM pada semester 1 tahun 2025 dan kedepan nya akan di perbaiki lagi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

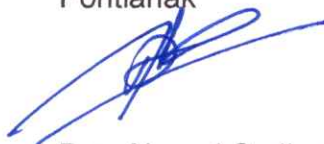
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93.88. Nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja 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 Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.59, Persyaratan dengan nilai 3.61 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.63.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.98, Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.93 dan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.83.

Pontianak, 2 Juli 2025

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota

Pontianak



Drs. Ahmad Sudiyantoro

NIP 196903121997031009

LAMPIRAN

1. Kuisioner

7/6/25, 3:13 PM

Lihat SKM :: Survei Admin Panel



Judul Survey:	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UPP:	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA PONTIANAK
Pertanyaan:	• Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? • Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? • Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? • Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? • Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? • Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? • Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? • Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? • Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
Aksi	Ubah

skm.pontianak.go.id/survei/satpolpp

Pengumuman Selekt... One Piece Bahasa In... Google Spreadsheet 100+ Perintah CMD... Cek Resi All-in-One... Ernan Network Fun... Step By Step Setting... Memisahkan Traffic... Mikrotik ID : Load B... Upgrading Ubiquiti... Malang Mysterio (H... All Bookma



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK'
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA PONTIANAK

Produk Layanan

Penerbitan layanan

Lanjut

2. Hasil Pengolahan Data

Periode:

January 2025
June 2025

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	3
22	3	3	3	4	4	4	3	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	3	3
24	3	4	3	4	4	3	4	4	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
25	4	3	2	4	3	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
28	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
29	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
30	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
32	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
33	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
34	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
35	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
38	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
40	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
41	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	148	147	149	163	152	154	156	161	157	
NRR Per Unsur	3.610	3.585	3.634	3.976	3.707	3.756	3.805	3.927	3.829	
NRR Tertimbang	0.40	0.40	0.40	0.44	0.41	0.42	0.42	0.44	0.43	*) 3.76
IKM Unit Pelayanan										**) 93.88

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 Kuisioner yang terisi
NRR Tertimbang	NRR per Unsur X 0,111

Mutu Unit Pelayanan:

A (Sangat Baik)	68,31 - 100,00
B (Baik)	70,00 - 68,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 70,00
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Unsur Pelayanan:

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA
1	PERSYARATAN	90.24
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	89.63
3	WAKTU PENYELESAIAN	90.85
4	BIAYA/TARIF	99.39
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	92.68
6	KOMPETENSI PELAKSANA	93.90
7	PERILAKU PELAKSANA	95.12
8	SARANA DAN PRASARANA	98.17
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	95.73
IKM Unit Pelayanan:		93.88

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2024



Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak
Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2024

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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 dalam kualitas layanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak periode Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2024

NO	Unsur	NRR	KATEGORI
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,76	A
2	Prosedur Sistem Pelayanan (U2)	3,73	A
3	Waktu Pelayanan (U3)	3,66	A
4	Biaya/Tarif (U4)	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan (U5)	3,71	A
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,76	A
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,80	A
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,57	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)	4,00	A
Rata – Rata (IKM Unit layanan)		3,78	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan agar tetap terjaga kestabilan untuk selalu mengevaluasi angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas untuk menjaga unsur yang bisa membuat nilai rendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur yang harus diperhatikan tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			SM I	SM II			
1	Persyaratan	Menjaga peningkatan sosialisasi persyaratan	√				Kasat Sat Pol PP Kota Pontianak
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus ,agar tetap stabil terhadap prosedur pelayanan	√				Kasat Sat Pol PP Kota Pontianak
		Simplifikasi proses bisnis					
3	Penanganan pengaduan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				Kasat Sat Pol PP Kota Pontianak

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan hambatan
1	Persyaratan	Menjaga Peningkatan didalam memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik		
2	Permudah Prosedur Pelayanan	evaluasi,terhadap prosedur pelayanan dalam menjaga loyalitas dan kestabilan didalam kepuasan produk yang mereka gunakan		

3	Penanganan Pengaduan	Untuk mencapai strategi pelayanan sesuai SOP ,selalu evaluasi seperti memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>, kita definisikan sebagai strategi strategi pelayanan dengan tujuan memenuhi harapan kebutuhan pelanggan Contoh; Service excellent dalam keseharian , -Memberikan sapa - Ramah dan gesit dalam meberi pelayanan - Memberikan saran terbaik - Fokus pada layanan		
---	----------------------	---	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100 %)

Pontianak, 25 November 2024
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kota Pontianak,

Drs. AHMAD SUDIYANTORO
Pembina Tingkat I
NIP. 19690312 199703 1 009