

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK SEMESTER 2 TAHUN 2022



Jalan Sultan Abdurrahman No. 1 A

## Kata Pengantar

Dengan mengucapkan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, Penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kota Pontianak Semester 2 (dua) tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Laporan ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menindaklanjuti hal tersebut, Sekretariat DPRD Kota Pontianak menyusun Survei Kepuasan Masyarakat . Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat DPRD Kota Pontianak dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2022 Tanggal 6 Juli Tahun 2022.

Laporan ini disajikan secara konstruktif dan akuntabel yang dihimpun dari hasil pelaksanaan survei, yang akan dijadikan dasar bagi Sekretaris DPRD untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Pontianak

Semoga laporan ini bermanfaat untuk terus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak

**SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK**



**Hj. TITIN SUBAKTI, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/C)  
NIP. 19691207 198803 2 001

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	iii
Bab I      PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Sasaran .....	2
E. Ruang Lingkup.....	2
Bab II      PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI .....	4
A. Persiapan.....	4
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	6
C. Pengolahan Data .....	7
Bab III      ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT ....	10
A. Analisa Hasil Survei .....	10
B. Rencana Tindak Lanjut .....	12
C. Saran Perbaikan dari Responden .....	13
BAB IV      PENUTUP.....	14
A. Kesimpulan .....	14
B. Rekomendasi.....	14
Lampiran-Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 3.1 Karakteristik Responden .....	10
Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Pontianak	11
Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Pontianak.....	12



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, masih ada keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial baik itu bentuk pelayanan dari aparatur maupun minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Keluhan maupun kritikan dari masyarakat sebaiknya disampaikan lewat media yang harus disediakan oleh perangkat daerah, untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing minimal 1 (satu) tahun sekali.

Untuk lebih mengefektifkan dan mengevaluasi kinerja pemerintahan dan sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam visi dan misi yang telah ditetapkan, Organisasi Perangkat Daerah Sekretariat DPRD Kota Pontianak telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2022.

#### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



4. Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2022 Tanggal 6 Juli Tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat DPRD Kota Pontianak.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit/instansi

### **D. Sasaran**

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

### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi 9 (sembilan) prinsip pelayanan sebagai berikut:

#### **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 penyelesaian 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 pelayanan

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 setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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)



## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Persiapan**

##### **1. Penetapan pelaksana**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak dilaksanakan secara swakelola oleh tim yang dibentuk dengan Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2022 Tanggal 6 Juli Tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak

##### **2. Penyiapan bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan

###### **b. Bagian dari kuesioner**

Kuesioner secara umum terbagi dalam :

###### **1. Bagian Pertama**

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

###### **2. Bagian Kedua**

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei

###### **3. Bagian Ketiga**

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan



berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu

1. Tidak puas, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang puas, diberi nilai persepsi 2
3. Puas, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat puas, diberi nilai persepsi 4

3. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak, yaitu merupakan orang-orang yang melakukan kunjungan ke Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak. Sedangkan untuk besaran sampel dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*

b. Lokasi

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kota Pontianak dilaksanakan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak

c. Waktu

Waktu pelaksanaan survei dilaksanakan dengan jadwal sebagai Berikut



**Tabel 2.1**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Juli 2022
2	Pengumpulan data	Juli s/d September 2022
3	Pengolahan data indeks	Oktober 2022
4	Penyusunan dan pelaporan hasil	Oktober 2022

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada tabel di atas, terdiri dari 4 tahapan kegiatan, dimulai dari persiapan hingga untuk diolah dan disusun menjadi Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini nanti akan diserahkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Pontianak untuk dilakukan evaluasi.

## **B. Pelaksanaan Pengumpulan data**

### **1. Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, disebar kuisisioner secara elektronik menggunakan media google form dengan link <https://bit.ly/SekretariatDPRDPontianak2022> kepada masyarakat penerima layanan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan

### **2. Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh Sekretariat DPRD Kota Pontianak, untuk diolah menjadi laporan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tahun 2022.



### C. Pengolahan Data

#### 1. Metode pengolahan data

Pengolahan data menggunakan pengukuran *Skala Likert*, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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 dengan 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 SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

## 2. Pengolahan Data Survei

### 1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base

### 2. Pengolahan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

#### 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### 2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur

#### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat 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 dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan



### BAB III

## ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### A. Analisa Hasil Survei

#### a. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Umur	≤ 20	2	3%
		21-30	1	1%
		31-40	36	48%
		41-50	29	39%
		≥ 51	7	9%
2	Pendidikan	SMA / SMK / MA / sederajat	6	8%
		D1 – D3	4	5%
		D4/ S-1	49	65%
		S2	15	20%
		S3	1	1%
3	Kelamin	Laki-Laki	46	61%
		Perempuan	29	39%
4	Pekerjaan	Pimpinan / Anggota DPR RI	0	0%
		Pimpinan / Anggota DPRD	2	3%
		PNS	54	72%
		TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	7	9%
		Wiraswasta / Usahawan	5	7%
		Pelajar / Mahasiswa	7	9%

Penyebaran kuisioner menggunakan bantuan media berupa google form dengan link <https://bit.ly/SekretariatDPRDPontianak2022>. Penerima layanan yang berkunjung ke Sekretariat DPRD Kota Pontianak diberikan langsung diberikan link ini untuk dapat mereka isi sesuai dengan pengalaman mereka setelah berkunjung dan menerima layanan di Kantor Sekretariat DPRD Kota Pontianak. Dari berbagai pihak yang sudah mengisi link tersebut, terkumpul sebanyak 75 responden dengan berbagai karakteristik identitas yang dimiliki. Dari sisi umur dapat kita lihat bahwa sebanyak 48% atau sebanyak 36 orang berumur dalam rentang 31- 40 tahun, dan yang memiliki persentase terkecil adalah berumur di atas 51 tahun sebanyak 9%.



## b. HASIL SKM

**Tabel 3.2**  
**Hasil SKM pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak**

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian		Lanjut Hasil		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah , Nama Unsur	Nilai Tertinggi, Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1	Sekretariat DPRD Kota Pontianak	0,00	0	3,453 ; Prosedur Pelayanan	3,920; Kecepatan Pelayanan	√		√	
					3,920; Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√		√	

Tabel diatas merupakan perhitungan SKM secara menyeluruh yang dilakukan di Sekretariat DPRD Kota Pontianak. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,453, Meski nilai dari unsur tersebut sudah dikategorikan baik sesuai tabel konversi pada Permenpan nomor 14 tahun 2017, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap unsur yang diberikan Sekretariat DPRD Kota Pontianak, maka perlu dipahami bersama bahwa Sekretariat DPRD Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu unsur Kecepatan Pelayanan dan unsur Kesesuaian / Kewajaran Biaya dengan nilai 3,920. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Pontianak kepada pengguna layanan sangat baik dengan tidak ada menerapkan biaya serta dilakukan dengan cepat agar penerima pelayanan tidak menunggu terlalu lama untuk terpenuhi kebutuhannya. Hal ini terutama didukung oleh seluruh pegawai Sekretariat DPRD Kota Pontianak mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas hingga pelaksana yang ada di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Pontianak yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.



Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang Sekretariat DPRD Kota Pontianak sangat baik dengan nilai IKM sebesar 91,72.

## B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Sekretariat DPRD Kota Pontianak menjadi lebih baik.

**Tabel 3.3**  
**Rencana Tindak Lanjut perbaikan Hasil Survei kepuasan masyarakat**  
**Sekretariat DPRD Kota Pontianak**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	√	√	√	√	2023	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	√	√	√	√	2023	
3	Waktu Penyelesaian	1. Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan 2. Menambah personil/petugas pelayanan	√	√	√	√	2023	
4	Biaya/Tarif	Membuat spanduk/baner/ leaflet berisi slogan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis	√	√	√	√	2023	



5	Kualitas Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait jenis pelayanan.	√	√	√	√	2023	
6	Kompetensi Pelaksana	1. Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing. 2. Penyusunan Analisis Beban Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan	√	√	√	√	2023	
7	Perilaku Pelaksana	Memberikan bimbingan/arahan kepada pegawai secara rutin.	√	√	√	√	2023	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi	√	√	√	√	2023	
9	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan.	√	√	√	√	2023	

### C. Saran Perbaikan Dari Responden

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut :

1. Agar lebih ditingkatkan pelayanannya melalui ketersediaan informasi di media televisi di ruang depan,
2. Semoga kedepannya Sekretariat DPRD mempertahankan pemberian pelayanan dengan baik kepada masyarakat,
3. Agar pelayanan terhadap tamu dapat lebih ditingkatkan lagi
4. Selalu dijaga kesopanan dan keramahannya



## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Pontianak sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai IKM Semester II Tahun 2022 pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak sebesar 91,72. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Sekretariat DPRD Kota Pontianak dikategorikan sangat baik,
2. Responden berjumlah 75 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 31 sampai 40 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah pada tingkat D4/ S-1 dengan pekerjaan sebagai PNS,
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,453. Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu terdapat pada dua unsur, yaitu Unsur Kecepatan Pelayanan dan unsur Kesesuaian / Kewajaran Biaya dengan nilai 3,920,
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Sekretariat DPRD Kota Pontianak terus ditingkatkan

### **B. Rekomendasi**

Persepsi “SANGAT BAIK” dan “BAIK” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain :

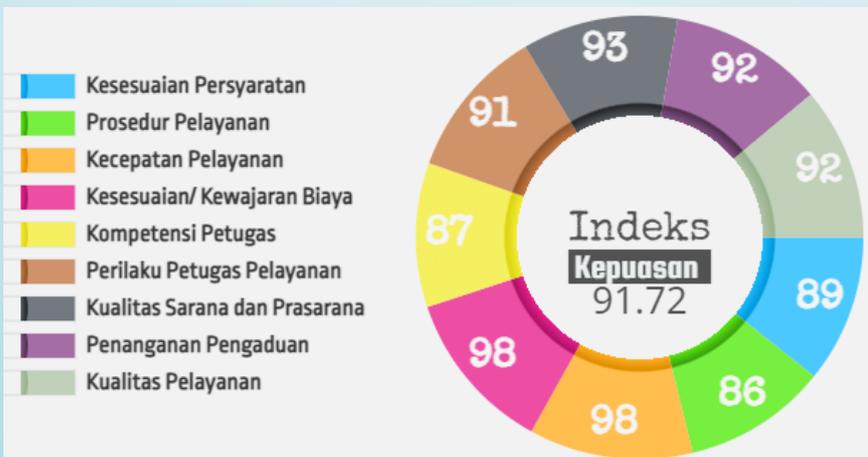


1. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk menilai apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan masyarakat dan apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan,
2. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab petugas,
3. Diharapkan Sekretariat DPRD Kota Pontianak dapat melakukan terobosan atau inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya.

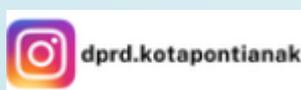


# SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK

## Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Semester 2



UNSUR-UNSUR PELAYANAN	
	Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88.31-100.00)
	Mutu Pelayanan B (Baik : 76.61-88.30)
	Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65.00-76.60)
	Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25.00-64.99)





# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK SEMESTER II TAHUN 2022

NILAI IKM

**91,72**

Nama Layanan : Pelayanan Secara Umum

## Responden

Jumlah : 75 orang  
Jenis Kelamin : L = 46 orang / P = 29 orang  
Pendidikan : SD = 0 orang  
                  SLTP = 0 orang  
                  SLTA = 6 orang  
                  D1-D3 = 4 orang  
                  D4/ S1 = 49 orang  
                  S2 = 15 orang  
                  S3 = 1 orang  
Periode Survei = (01-07-2022) s/d (30-09-2022)

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