



SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023
TRIWULAN I

DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksana SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut	9
4.3. Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	15

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 mengamalkan 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 Dinas Sosial Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, 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 Dinas Sosial 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 Dinas Sosial Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan 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 Dinas Sosial 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 yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (Lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari Mei	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 300 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	308
30	28	260	155	1600	316
35	32	270	159	1700	319
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	60	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	357
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

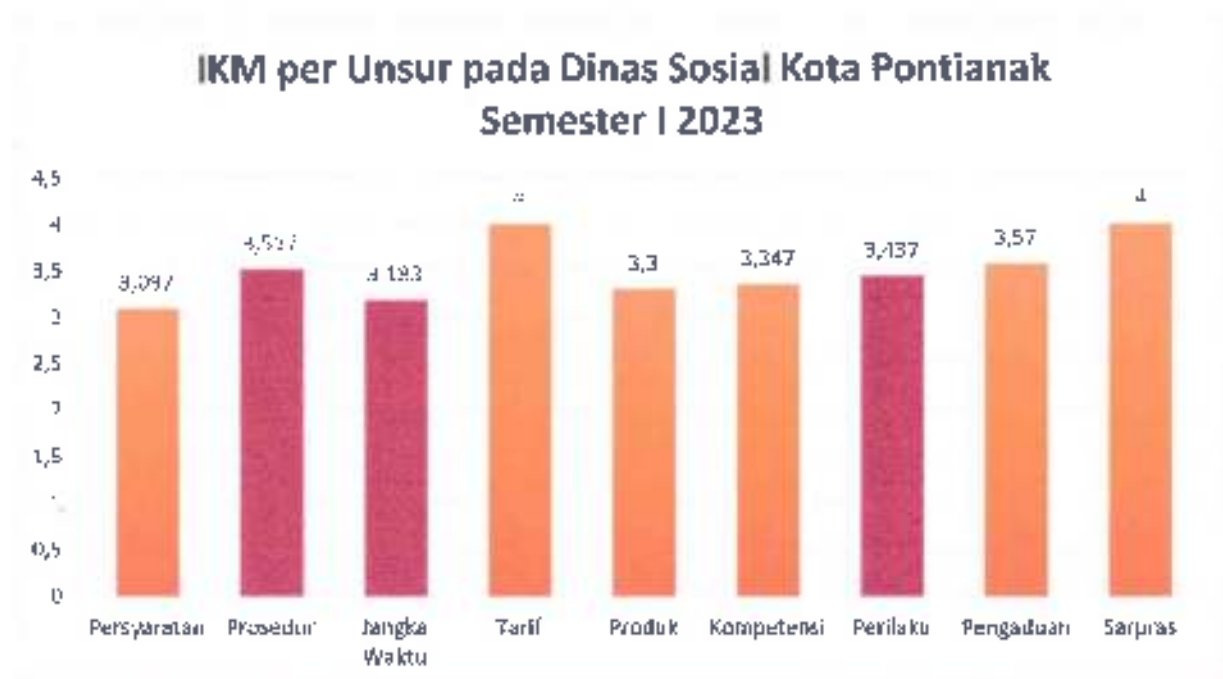
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 300 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	90	30%
		PEREMPUAN	210	70%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	70	23%
		SLTP	25	8%
		SLTA	205	69%
		DIII	0	0
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	30	10%
		WIRAUUSAHA	10	3%
		LAINNYA	260	87%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,097	3,517	3,183	4	3,300	3,347	3,437	3,570	4
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		86,5 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,097. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,183 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,570.

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 :

- "Waktu Pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Perlu Peningkatan terhadap standar pelayanan minimal Bidang Sosial".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana dan Prasarana pelayanan untuk ODGJ dan Orang Terlantar seperti mobil yang digunakan untuk mengantar dan menjemput perlu menjadi perhatian, sarana dan prasarana di UPRS dan PLAT yang masih belum lengkap.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Mei 2023 (Berita Acara terlampir). 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.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	Bagian Humas
2	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi Perda Nomor 19 Tahun 2021 tentang Ketertiban Umum ditiik Persimpangan Lampu Merah Bersama OPD terkait	√				Bagian Humas

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 diherikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Sosial Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 86,5. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Produk, spesifikasi jenis pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari Biaya/tarif, Sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan, saran dan masukanmendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,570.

Pontianak, Juni 2023

**Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak**



drg. TRISNAWATI, MM

Pembina Utama Muda

NIP.19730610 200012 2 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUISONER



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS SOSIAL

Jalan Gajah Mungkur Lorong No 18 Telp. + 0837. 432634, 433797

PONTIANAK

KUISONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

Tanggal Survei : Jam Survei 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin Laki Perempuan
 Pendidikan SD SMP SMA S1 L2
 Pekerjaan PNS TNI SWASTA WAKIL USAHA
 ALIENIA

Jenis Layanan yang diteliti :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan sebagai jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1. 2. 3. 4.	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi staf dan jumlah petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1. 2. 3. 4.
2. Bagaimana kemudahan saudara dalam mengikuti prosedur prosedur prosedur pelayanan di sini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1. 2. 3. 4.	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1. 2. 3. 4.
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. sangat Cepat	1. 2. 3. 4.	8. Bagaimana pendapat saudara tentang tingkat kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. sangat baik	1. 2. 3. 4.
4. Bagaimana pendapat saudara tentang wawasan daya-luar dalam pelayanan a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	1. 2. 3. 4.	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Efektif kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1. 2. 3. 4.
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan unitary yang terlantun dalam standar pelayanan dan kualitas yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1. 2. 3. 4.		

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN KUISONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Sosial Kota Pontianak
ALAMAT : Jl. Gusti Sulung Lelawang No. 1B Pontianak
Tlp/Fax : (0561) 732834 - 733787

Keterangan :

- U1 s.d. U8 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \sum = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \sum^* = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang tersisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 86,5

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Pengorganisasian pelayanan	3,097
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan	3,517
U3	Waktu Pelayanan	3,183
U4	Tarifa dan Tarif	4,000
U5	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,300
U6	Kompetensi pelaksana	3,347
U7	Perilaku pelaksana	3,437
U8	Pemenuhan prosedur, sarana dan prasarana	3,570
U9	Sarana dan prasarana	4,000

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS SOSIAL

Jalan Gajah Mada No. 10 Telp. (0561) 733787 Faks. (0561) 732634
Pontianak 78117

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK SOSIALISASI PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK

Pada Hari Selasa tanggal Enam Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Telah dilaksanakan Forum konsultasi Publik berupa Sosialisasi Peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyimpulkan bahwa

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi	Jangka Waktu Pemyelesaian
1.	<ul style="list-style-type: none">• kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Perda Nomor 19 tahun 2021 tentang ketentuan umum dipersimpangan lampu merah	<ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan sosialisasi Perda Nomor 19 tahun 2021 tentang ketentuan umum ditiik persimpangan lampu merah bersama CPD terkait	<ul style="list-style-type: none">• Dilaksanakan setiap 8 kali setiap bulannya
2.	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan terhadap PPKS seperti mobil yang digunakan untuk mengantar dan menjemput PPKS serta sarana dan prasarana di JPRS dan PLAT yang belum lengkap	<ul style="list-style-type: none">• Peningkatan untuk penambahan anggaran pada bidang urusan sosial agar setiap Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki kegiatan masing-masing	<ul style="list-style-type: none">• Dilaksanakan pada anggaran Tahun 2023 - 2024

Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menerima usulan sebagaimana di maksud dan bersama – sama berkomitmen untuk menindaklanjuti dalam bentuk perbaikan pelayanan.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan siap membantu dan berkolaborasi dalam pelaksanaan rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kota Pontianak.

Dengan berits acara ini di buat sebagai tanda metinya

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK PENINGKATAN PELAYANAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL (SPM) BIDANG SOSIAL DI KGTA PONTIANAK

PADA TANGGAL 16 MEI 2023

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN
1	INDAH LISTYANDANA	UNIVERSITAS TANJUNGPURA	1. 
2	Penny Asli	SATPOL PP KOTA PONTIANAK	2. 
3	Subarto	POLRES TA PONTIANAK	3. 
4	M. Nur Indra . S	DINAS KEPENDUKUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK	4. 
5	dr. Trinawati M.M.	DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK	5. 
6	Dr. Sri Sunardi	PUSKESMAS	6. 
7	M. Rizki	PONTIANAK POST	7. 



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS SOSIAL

Jalan Gusi Siring Lelawang No 1 Lt. Telp. (0501) 732974 Fax. (0501) 733767
PONTIANAK 78116

DAFTAR HADIR RAPAT

Kegiatan : Peningkatan Layanan SPM Bidang Sosial di Kota Pontianak
Tanggal : 16 Mei 2023

NO	NAMA / JAHATAN	TANDA TANGAN
1	Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak	1
2	Sekretaris Dinas Sosial Kota Pontianak	2
3	Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak	3
4	Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak	4
5	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak	5
6	Kepala Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak (Fery Abdi, SH., MH)	6
7	Kasat Binmas Polresta Pontianak Kota (AKP Suharto)	7
8	Kepala UPT Puskesmas Pal Lina (Jr Sri Samariah)	8
9	Kepala UPT Puskesmas Karya Mula (Patricia Ami Damadi, SKM)	9
10	Pekerja Sosial Ahli Muda Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Drs. Ismail, M.Pd)	10
11	Pekerja Sosial Ahli Muda Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Indra Purnama, S.Sos. M.A.P)	11
12	Anggota Kebijakan Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (Muhammad Nur Indra Salman, S.Sos. M.Tr Ap)	12
13	Pertuluh Sosial Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Muhammad Makhrabi, S.Sos)	13
14	Zakana	14

15	Dwi Sahewin	15	<i>[Signature]</i>
16	Dr. Indah Listyaningrum, M.Si (Unian Ptk)	16	<i>[Signature]</i>
17	Anissa Rizqa Alanki S.ST., MA (Unian Ptk)	17	<i>[Signature]</i>
18	MIZI (Wawancara (Bimbingan Post))	18	<i>[Signature]</i>
19	<i>Evy Rizka</i>	19	<i>[Signature]</i>
20	Mery Yulita	20	<i>[Signature]</i>
21	Rosoliana	21	<i>[Signature]</i>
22	Dian Eka P	22	<i>[Signature]</i>
23	Niska	23	<i>[Signature]</i>
24	ARDIAN (Pdtg RI 02 Fw 10 KEL. UMAN)	24	<i>[Signature]</i>
25	Nancy Fransesca	25	<i>[Signature]</i>
26	Ruti Cahaya Rani	26	<i>[Signature]</i>
27	Bodo An Fannisa	27	<i>[Signature]</i>
28	Mulyadi	28	<i>[Signature]</i>
29	Andra F.	29	<i>[Signature]</i>
30	Eliza F.	30	<i>[Signature]</i>

Mengetahui,

Kepala Bidang Pelayanan dan
Rehabilitasi Sosial

[Signature]

MARDIANA, SE, M.Si

Pembina (IV/a)

NIP. 19740718 199903 2 006

**SOSIALISASI PENINGKATAN PELAYANAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK**

SELASA, 16 MEI 2023



