



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023 SEMESTER II

DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2023

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	90
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	123
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	134

# **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 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:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Juli 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - November	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	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 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.400 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.

Programas (Rp)	Asuransi (Rp)	Populasi (Rp)	Estimasi (Rp)	Populasi (Rp)	Estimasi (Rp)
43	45	248	410	4450	227
44	46	253	144	1550	247
45	48	358	143	1440	254
46	50	357	152	1540	254
47	52	353	155	1550	247
48	54	353	157	1550	248
49	56	354	158	1550	247
50	58	354	158	1550	247
51	60	354	158	1550	247
52	62	354	158	1550	247
53	64	354	158	1550	247
54	66	354	158	1550	247
55	68	354	158	1550	247
56	70	354	158	1550	247
57	72	354	158	1550	247
58	74	354	158	1550	247
59	76	354	158	1550	247
60	78	354	158	1550	247
61	80	354	158	1550	247
62	82	354	158	1550	247
63	84	354	158	1550	247
64	86	354	158	1550	247
65	88	354	158	1550	247
66	90	354	158	1550	247
67	92	354	158	1550	247
68	94	354	158	1550	247
69	96	354	158	1550	247
70	98	354	158	1550	247
71	100	354	158	1550	247
72	102	354	158	1550	247
73	104	354	158	1550	247
74	106	354	158	1550	247
75	108	354	158	1550	247
76	110	354	158	1550	247
77	112	354	158	1550	247
78	114	354	158	1550	247
79	116	354	158	1550	247
80	118	354	158	1550	247
81	120	354	158	1550	247
82	122	354	158	1550	247
83	124	354	158	1550	247
84	126	354	158	1550	247
85	128	354	158	1550	247
86	130	354	158	1550	247
87	132	354	158	1550	247
88	134	354	158	1550	247
89	136	354	158	1550	247
90	138	354	158	1550	247
91	140	354	158	1550	247
92	142	354	158	1550	247
93	144	354	158	1550	247
94	146	354	158	1550	247
95	148	354	158	1550	247
96	150	354	158	1550	247
97	152	354	158	1550	247
98	154	354	158	1550	247
99	156	354	158	1550	247
100	158	354	158	1550	247
101	160	354	158	1550	247
102	162	354	158	1550	247
103	164	354	158	1550	247
104	166	354	158	1550	247
105	168	354	158	1550	247
106	170	354	158	1550	247
107	172	354	158	1550	247
108	174	354	158	1550	247
109	176	354	158	1550	247
110	178	354	158	1550	247
111	180	354	158	1550	247
112	182	354	158	1550	247
113	184	354	158	1550	247
114	186	354	158	1550	247
115	188	354	158	1550	247
116	190	354	158	1550	247
117	192	354	158	1550	247
118	194	354	158	1550	247
119	196	354	158	1550	247
120	198	354	158	1550	247
121	200	354	158	1550	247
122	202	354	158	1550	247
123	204	354	158	1550	247
124	206	354	158	1550	247
125	208	354	158	1550	247
126	210	354	158	1550	247
127	212	354	158	1550	247
128	214	354	158	1550	247
129	216	354	158	1550	247
130	218	354	158	1550	247
131	220	354	158	1550	247
132	222	354	158	1550	247
133	224	354	158	1550	247
134	226	354	158	1550	247
135	228	354	158	1550	247
136	230	354	158	1550	247
137	232	354	158	1550	247
138	234	354	158	1550	247
139	236	354	158	1550	247
140	238	354	158	1550	247
141	240	354	158	1550	247
142	242	354	158	1550	247
143	244	354	158	1550	247
144	246	354	158	1550	247
145	248	354	158	1550	247
146	250	354	158	1550	247
147	252	354	158	1550	247
148	254	354	158	1550	247
149	256	354	158	1550	247
150	258	354	158	1550	247
151	260	354	158	1550	247
152	262	354	158	1550	247
153	264	354	158	1550	247
154	266	354	158	1550	247
155	268	354	158	1550	247
156	270	354	158	1550	247
157	272	354	158	1550	247
158	274	354	158	1550	247
159	276	354	158	1550	247
160	278	354	158	1550	247
161	280	354	158	1550	247
162	282	354	158	1550	247
163	284	354	158	1550	247
164	286	354	158	1550	247
165	288	354	158	1550	247
166	290	354	158	1550	247
167	292	354	158	1550	247
168	294	354	158	1550	247
169	296	354	158	1550	247
170	298	354	158	1550	247
171	300	354	158	1550	247
172	302	354	158	1550	247
173	304	354	158	1550	247
174	306	354	158	1550	247
175	308	354	158	1550	247
176	310	354	158	1550	247
177	312	354	158	1550	247
178	314	354	158	1550	247
179	316	354	158	1550	247
180	318	354	158	1550	247
181	320	354	158	1550	247
182	322	354	158	1550	247
183	324	354	158	1550	247
184	326	354	158	1550	247
185	328	354	158	1550	247
186	330	354	158	1550	247
187	332	354	158	1550	247
188	334	354	158	1550	247
189	336	354	158	1550	247
190	338	354	158	1550	247
191	340	354	158	1550	247
192	342	354	158	1550	247
193	344	354	158	1550	247
194	346	354	158	1550	247
195	348	354	158	1550	247
196	350	354	158	1550	247
197	352	354	158	1550	247
198	354	354	158	1550	247

## 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 :

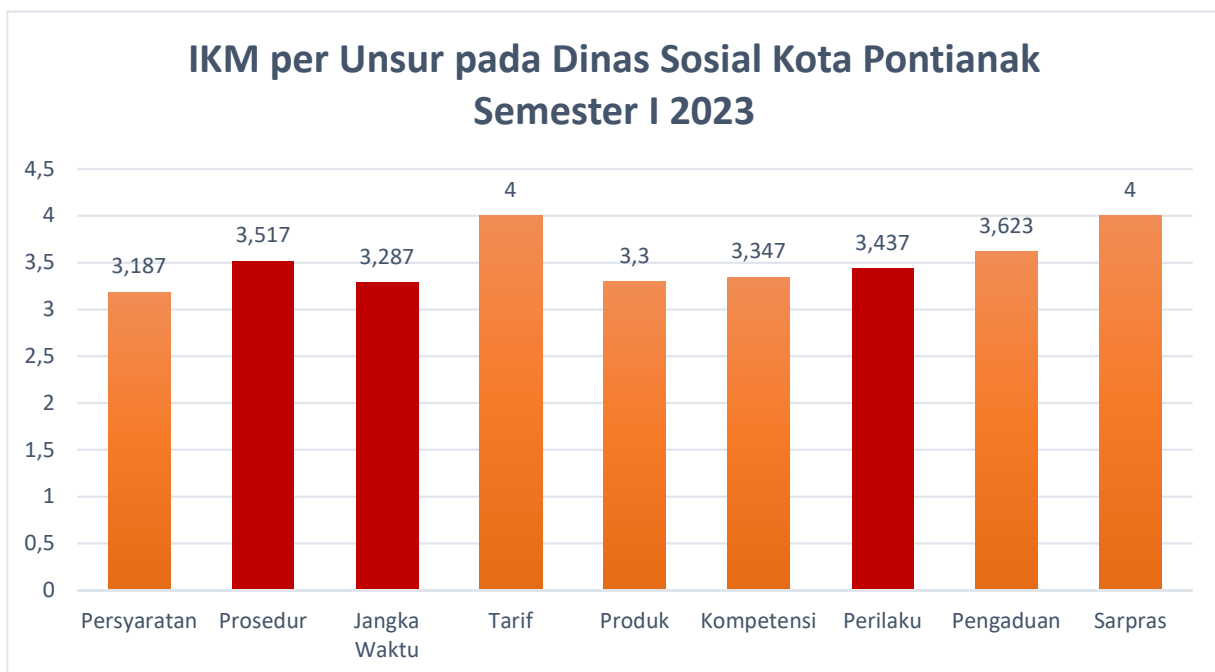
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	90	30%
		PEREMPUAN	210	70%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	70	23%
		SLTP	25	8%
		SLTA	205	69%
		DIII	0	0
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	30	10%
		WIRUSAHA	10	3%
		LAINNYA	260	87%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,187</b>	<b>3,517</b>	<b>3,287</b>	<b>4</b>	<b>3,300</b>	<b>3,347</b>	<b>3,437</b>	<b>3,623</b>	<b>4</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,2 (A atau Sangat Baik)</b>								



## 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 3,187. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,287 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 3,623.

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 sosialisasi terhadap layanan SLRT Online”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat karena semua pelayanan sudah berbasis internet dan aplikasi , ditambah jumlah pengguna layanan cukup banyak dibanding dengan jumlah SDM dan sarana prasarana. 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 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.

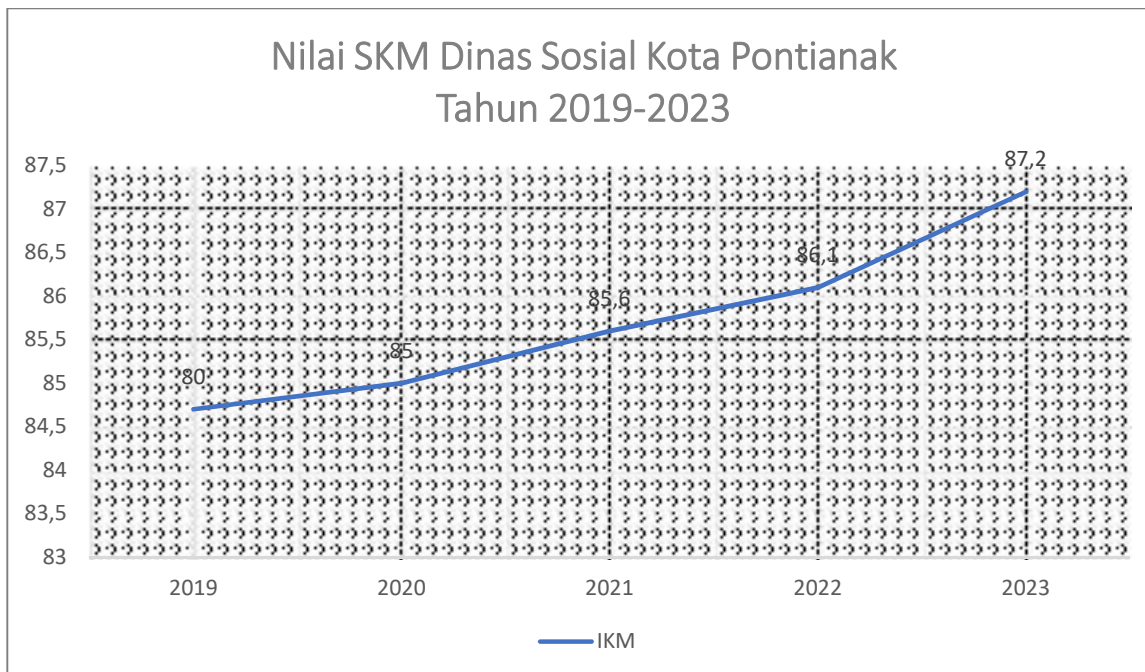
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan akan dilaksanakan pada minggu pertama bulan

Februari. 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				√	
2	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	Menambah kendaraan operasional untuk penanganan di lapangan	√				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 diberikan 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. Pada tahun 2023 Dinas Sosial Kota Pontianak mendapatkan penghargaan dalam penilaian Pelayanan Publik dari Ombudsman dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) dengan nilai sangat baik yaitu 92,67. Hal ini tentunya menjadi motivasi bagi seluruh ASN dan Non ASN di Dinas Sosial Kota Pontianak untuk terus memberikan pelayanan terbaik di masyarakat di bidang sosial.

## 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 87,2. 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 3,623.

Pontianak, Desember 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 Gusti Sukung Lelanang No 1B Telp. ( 0561) 732634, 733787*

**PONTIANAK**

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

Tanggal Survey : \_\_\_\_\_ Jam Survei  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin  L  P      Usia: ..... Tahun  
 Pendidikan  SD  SMP  SMA  S1  S2  
 Pekerjaan  PNS  TNI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima : .....

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

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak Sesuai      1.                      b. Kurang Sesuai      2.                      c. Sesuai      3.                      d. Sangat Sesuai      4.</p> <p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak Mudah      1.                      b. Kurang Mudah      2.                      c. Mudah      3.                      d. Sangat Mudah      4.</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Cepat      1.                      b. Kurang Cepat      2.                      c. Cepat      3.                      d. Sangat Cepat      4.</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal      1.                      b. Mahal      2.                      c. Murah      3.                      d. Geras      4.</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan</p> <p>a. Tidak Sesuai      1.                      b. Kurang Sesuai      2.                      c. Sesuai      3.                      d. Sangat Sesuai      4.</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak Kompeten      1.                      b. Kurang Kompeten      2.                      c. Kompeten      3.                      d. Sangat kompeten      4.</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak Sopan dan ramah      1.                      b. Kurang sopan dan ramah      2.                      c. Sopan dan ramah      3.                      d. Sangat sopan dan ramah      4.</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk      1.                      b. Cukup      2.                      c. Baik      3.                      d. Sangat baik      4.</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada      1.                      b. Ada tetapi tidak bertangsi      2.                      c. Bertangsi kurang maksimal      3.                      d. Dikelola dengan baik      4.</p>
--	--

## 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 Lelanang No 1B Pontianak  
Tlp/Fax. : (0561) 732634 - 733787

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,2**

**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	Persyaratan pelayanan	3,187
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan	3,517
U3	Waktu Pelayanan	3,287
U4	Biaya /tarif	4,000
U5	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,300
U6	Kompetensi pelaksana	3,347
U7	Perilaku pelaksana	3,437
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,623
U9	Sarana dan prasarana	4,000

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





