



SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I
TAHUN 2026

DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
TAHUN 2026

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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuisisioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	27
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	28

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 Pemerintah 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 2026

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 Januari 2026 - 31 Maret 2026 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2026	3
2	Pengumpulan Data	Januari - Februari 2026	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	1

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 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 800 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 260 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 262 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	JUMLAH	-	262	0%	
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	91	34.7%	
3		Perempuan	171	65.3%	
4	PENDIDIKAN	SD	30	11.5%	
5		SMP	71	27.1%	
6		SMA	151	57.6%	
7		S1	9	3.4%	
8		S2	1	0.4%	
9		PEKERJAAN	ASN	3	1.1%
10			LAINNYA	65	24.8%
11	MENGURUS RUMAH TANGGA		133	50.8%	
12		SWASTA	53	20.2%	
13		WIRUSAHA	8	3.1%	

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

IKM PER UNSUR KATEGORI	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	3.629	3.713	3.515	3.988	3.595	3.377	3.622	3.11	3.946
	A	A	A	A	A	B	A	B	A
	90 (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	3.988
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.946
3	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.713

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SARANA DAN PRASARANA	3.11
2	KOMPETENSI PELAKSANA	3.377
3	WAKTU PENYELESAIAN	3.515

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 :

- pelayanannya sudah baik dan agar kedepan lebih ditingkatkan lagi
- agar sarana dan prasarana lebih ditingkat lagi untuk kenyamanan masyarakat yang mendapat pelayanan

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

1. kursi tunggu bagi disabilitas dan ibu hamil masih belum standar hanya menggunakan kursi yang ada (kursi jati),
2. untuk membackup data pelayanan di front office sangat di butuhkan laptop, saat ini di ruang front office belum memiliki laptop

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

1. pengadaan kursi tunggu bagi disabilitas dan ibu hamil yang memenuhi standart, oleh Bidang sekretariat
2. pengadaan dan laptop agar pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal oleh bidang sekretariat
3. melaksanakan monitoring dan evaluasi kepada petugas front office dan fasilitator. 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	SARANA DAN PRASARANA	pengadaan kursi tunggu bagi disabilitas , ibu hamil dan laptop bagi front office agar pelayanan semakin maksimal dan memperluas ruang pelayanan sehingga ruang bermain anak dan ruang laktasi lebih maksimal		✓	✓	✓	sekretariat
2	KOMPETENSI PELAKSANA	melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas front office dan fasilitator yang membantu pelayanan		✓	✓	✓	bidang pemberdayaan sosial
3	WAKTU PENYELESAIAN	melaksanakan sosialisasi baik langsung kepada masyarakat melalui layar monitor yang ada di ruang tunggu maupun menyebarkan brosur persyaratan dan sosialisasi di media sosial secara rutin		✓	✓	✓	sekretariat

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 :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2026 pada Dinas Sosial Kota Pontianak, namun di Tahun ini terdapat penurunan penilaian masyarakat dari sarana prasarana yang ada dari tahun sebelumnya, ada beberapa

sarana prasarana yang belum maksimal seperti kursi tunggu bagi disabilitas dan ibu hamil di ruang pelayanan, karena keterbatasan anggaran maka sarana prasarana sangat terbatas dan menggunakan sarana yang sudah ada sebelumnya, kemudian terkendala dengan masih adanya masyarakat yang enggan memberikan penilaian secara online dengan menggunakan barcod yang sudah ditempel di pintu masuk dan ruang pelayanan, sehingga penilaian yang diharapkan tidak memenuhi target yang sudah ditentukan, namun kedepan Dinas Sosial akan memprioritaskan unsur-unsur pelayanan yang masih rendah dan meningkatkan sosialisasi penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2026 - 31 Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 90. Nilai IKM Dinas Sosial Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.11, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.38 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.52.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.99, Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.95 dan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.71.

Pontianak, 1 April 2026



Kepala Dinas
M. AKIF, SH
Pembina/IV a
NIP 197201032007011028

2. Hasil Pengolahan Data

Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Responden	U1 PERSYARATAN	U2 SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	U3 WAKTU PENYELESAIAN	U4 BIAYA/TARIF	U5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	U6 KOMPETENSI PELAKSANA	U7 PERILAKU PELAKSANA	U8 SARANA DAN PRASARANA	U9 PENGADUAN, PERAWATAN, DAN MASUKAN
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
8	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
9	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
11	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
12	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
14	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
16	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
17	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
19	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
20	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
21	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
22	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
23	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
24	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00

26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
27	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
28	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
29	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
30	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
31	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
32	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
33	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
34	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
35	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
36	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
37	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
38	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
39	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
40	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
41	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
42	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
43	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
44	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
45	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
46	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
47	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
48	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
49	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
50	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
51	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
52	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
53	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00

54	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
55	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
56	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
57	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
58	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
59	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
60	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
61	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
62	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
63	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
64	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
65	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
66	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
67	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
68	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
69	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
70	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
71	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
72	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
73	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
74	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
75	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
76	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
77	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
78	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
79	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
80	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
81	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00

110	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
111	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
112	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
113	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
114	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
115	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
116	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
117	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
118	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
119	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
120	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
121	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
122	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
123	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
124	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
125	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
126	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
127	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
128	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
129	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
130	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
131	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
132	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
133	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
134	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
135	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
136	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
137	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00

194	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
195	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
196	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
197	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
198	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
199	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
200	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
201	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
202	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
203	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
204	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
205	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
206	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
207	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
208	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
209	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
210	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
211	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
212	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
213	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
214	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
215	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
216	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
217	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
218	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
219	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
220	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
221	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00

222	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
223	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
224	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
225	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
226	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
227	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
228	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
229	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00
230	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00
231	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
232	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
233	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
234	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
235	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
236	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
237	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
238	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
239	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
240	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
241	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
242	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
243	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
244	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
245	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
246	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
247	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
248	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
249	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00

250	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
251	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
252	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
253	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
254	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
255	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
256	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
257	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
258	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
259	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
260	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
261	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
262	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
Σ Nilai Per Unsur	951.00	973.00	921.00	1,045.00	942.00	885.00	949.00	815.00	1,034.00

NRR Per Unsur	3.629	3.713	3.515	3.988	3.595	3.377	3.622	3.110	3.946
----------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

NRR Tertimbang	0.40	0.41	0.39	0.44	0.40	0.38	0.40	0.35	0.44	*) 3.60
IKM Unit Pelayanan										
**)										
90.00										

Keterangan:

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

Mutu Unit Pelayanan:

A (Sangat Baik)	80,00 - 100,00
B (Baik)	60,00 - 80,00
C (Kurang Baik)	40,00 - 60,00
D (Tidak Baik)	20,00 - 40,00

Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	PERSYARATAN Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	90,725
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	92,825
3	WAKTU PENYELESAIAN Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	87,875
4	BIAYA/TARIF Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	99,700
5	PRODUK SPEKIFIKASI JENIS PELAYANAN Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar p.	89,875
6	KOMPETENSI PELAKSANA Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	84,425
7	PERILAKU PELAKSANA Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	90,550
8	SARANA DAN PRASARANA Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	77,750
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	98,650
IKM Unit Pelayanan:		90,00 A (Sangat Baik)

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2025 Semester II**



**DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
2026**

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 Dinas Sosial

Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kota Pontianak periode 01 Juli 2025 - 31 Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 Juli 2025 - 31 Desember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	PERSYARATAN	89.52	A (Sangat Baik)
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	93.66	A (Sangat Baik)
3	WAKTU PENYELESAIAN	92.34	A (Sangat Baik)
4	BIAYA/TARIF	99.56	A (Sangat Baik)
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	93.84	A (Sangat Baik)
6	KOMPETENSI PELAKSANA	83.97	B (Baik)
7	PERILAKU PELAKSANA	91.37	A (Sangat Baik)
8	SARANA DAN PRASARANA	83.29	B (Baik)
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	99.56	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya 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 perbaikan unsur yang

terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	KOMPETENSI PELAKSANA	Bimbingan Teknis Aplikasi SIKS-NG untuk Operator SIKS-NG Kelurahan dan SDM PKH Kota Pontianak		☑			BIDANG BANTUAN DAN JAMINAN SOSIAL
2	SARANA DAN PRASARANA	Melakukan Pengadaan Sarana Komputer dan Laptop bagi petugas FO			☑		BIDANG SEKRETARIAT
3	PERSYARATAN	Melaksanakan FKP Sosialisasi Program program bantuan sosial dan persyaratan bantuan sosial yang ada di Dinas Sosial Kota Pontianak			☑		BIDANG SEKRETARIAT

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Bimbingan Teknis Aplikasi SIKS-NG untuk Operator SIKS-NG Kelurahan dan SDM PKH Kota Pontianak	Sudah	Melaksanakan bimbingan teknis aplikasi SIKS-NG untuk mengisi data SDM PKH Kota Pontianak dengan tema "Data Bukan Hanya Cermin Masalah, Tapi juga Kompas Masa Depan". Dilaksanakan pada hari Selasa 10 Februari 2026		Keterbatasan akses internet. Sering terjadi tidak kesesuaian data antara data yang diinput dengan data pusat. Tingkat pemahaman operator kelurahan terhadap teknologi informasi membuat pemahaman alur aplikasi tidak merata.
2	Melakukan Pengadaan Sarana Komputer dan Laptop bagi petugas FO	Sudah	Komputer sudah direalisasikan, namun untuk Laptop baru akan diadakan pada Anggaran tahun 2027		Anggaran yang masih terbatas

3	Melaksanakan FKP Sosialisasi Program program bantuan sosial dan persyaratan bantuan sosial yang ada di Dinas Sosial Kota Pontianak	Sudah	Telah dilaksanakan FKP sosialisasi program program bantuan sosial pada tanggal 7 April 2026		Peserta Sosialisasi masih banyak yang tidak hadir dan diwakilkan sehingga program banyak yang tidak tersampaikan
---	--	-------	---	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sosial Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Semua rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait

Pontianak, April 2026

Kepala Dinas
Dinas Sosial Kota Pontianak



M. AKIF, SH
Pembina IV a
NIP. 197201032007011028