



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025 SEMESTER I

DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
TAHUN 2025

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	17
4. Laporan Hasil	18

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 Provinsi Kalimantan Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jejak 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. Pelayanan publik yang berkualitas adalah indikator penting dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Maka dari itu, penyelenggaraan SKM ini menjadi langkah penting dalam membangun sistem pelayanan yang responsif dan bertanggung jawab. Dengan tercapainya pelayanan publik yang prima, maka hak-hak masyarakat sebagai warga negara dapat terpenuhi secara adil dan merata, serta menciptakan kepercayaan publik yang lebih besar terhadap kinerja pemerintah daerah, khususnya Dinas Sosial Kota Pontianak.

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 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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 atau dengan menggunakan barcode yang dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	5
2	Pengumpulan Data	Januari - Mei 2025	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 1400 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 302 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 328 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	328	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	123	37.5%
3		Perempuan	205	62.5%
4	PENDIDIKAN	SD	39	11.9%
5		SMP	68	20.7%
6		SMA	141	43.0%
7		S1	76	23.2%
8		S2	4	1.2%
9	PEKERJAAN	ASN	3	0.9%
10		LAINNYA	188	57.3%
11		MAHASISWA	1	0.3%
12		MENGURUS RUMAH TANGGA	89	27.1%
13		PELAJAR/MAHASISWA	8	2.4%
14		SWASTA	25	7.6%
15		TNI	1	0.3%
16		WIRAUSAHA	13	4.0%

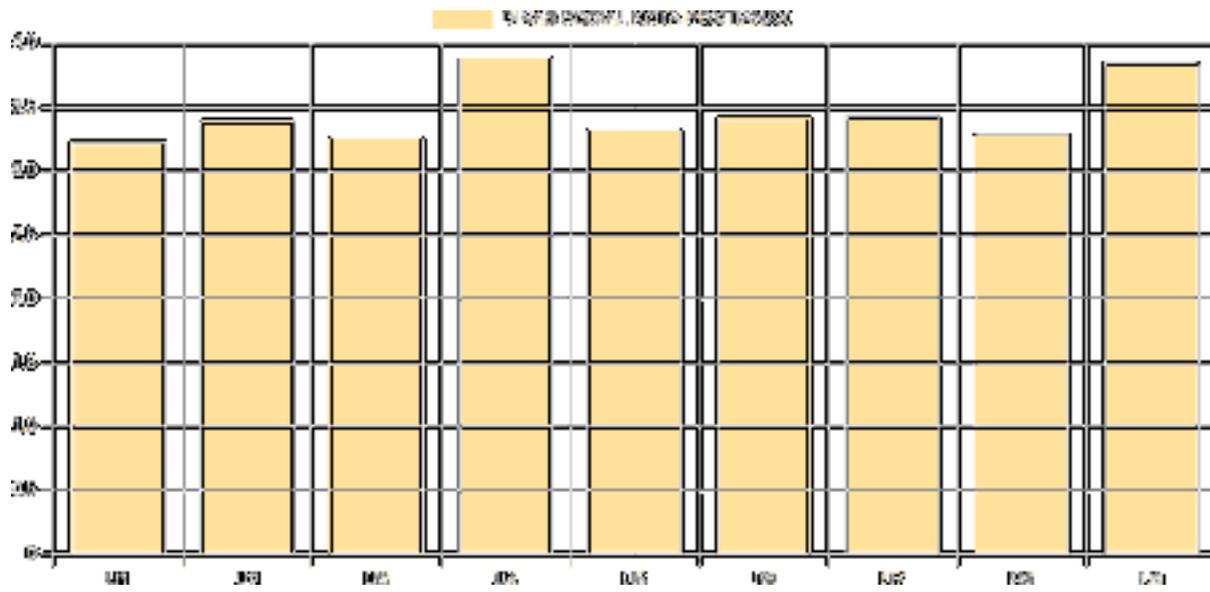
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.25	3.42	3.28	3.90	3.34	3.44	3.45	3.32	3.88
KATEGORI	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	86.85 (B / 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	3.91
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.88
3	PERILAKU PELAKSANA	3.48

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SARANA DAN PRASARANA	3.35
2	WAKTU PENYELESAIAN	3.31
3	PERSYARATAN	3.29

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 dengan Meningkatkan sosialisasi Siks – NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation), aplikasi E-DABU (Elektronik – Data Badan Usaha) dan B'Desut (Berita Data Eksekusi Segera Usut Tuntas) terhadap petugas operator dan kepada petugas validasi data masyarakat miskin
- Perlu adanya Sosialisasi terhadap adanya Aplikasi Pengisian Survey melalui Barcode oleh Masyarakat
- Perlu adanya peningkatan Sosialisasi tentang Persyaratan baik di Media Sosial maupun langsung kepada Masyarakat saat pelayanan di Front Office (FO)
- Meningkatkan Sarana dan Prasarana persyaratan pelayanan di Dinas Sosial dengan membuat Banner dan TV yang mudah dibaca oleh masyarakat yang datang.

- Memberikan Pelatihan public speaking kepada petugas yang melayani masyarakat di Front Office

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

1. Belum adanya Sarana dan Prasarana seperti Banner tentang Persyaratan Pelayanan
2. Masyarakat belum memahami tata cara pengisian survey secara online (Barcode)
3. Tidak semua Masyarakat memiliki layanan Media Sosial Instagram dan tidak membaca persyaratan pelayanan yang sudah di share di Media Sosial Instagram Dinas Sosial Kota Pontianak
4. Masih ada Masyarakat yang melakukan pengajuan bantuan tetapi persyaratannya belum dipenuhi atau tidak lengkap.
5. Sarana TV sebagai informasi persyaratan dan program yang ada di Dinas Sosial Kota Pontianak mengalami kerusakan dan perlu diperbaiki

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 FKP dan Sosmed terkait sosialisasi persyaratan yang ada di pelayanan Dinas Sosial. 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:

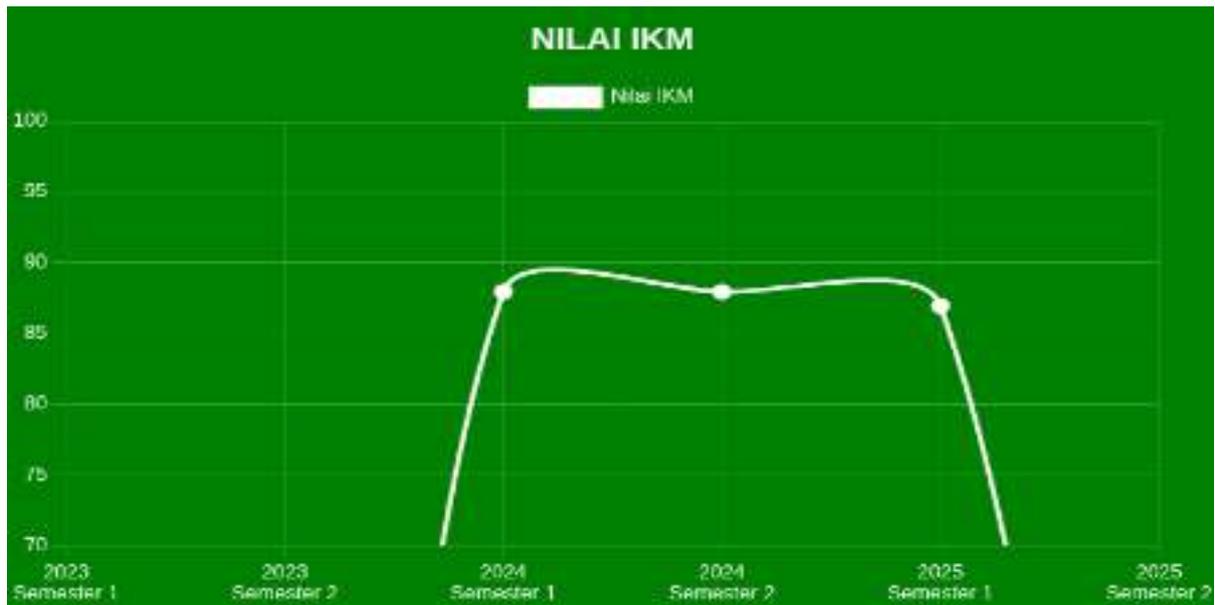
NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	SARANA DAN PRASARANA	Pembuatan Banner persyaratan Memperbaiki sarana TV sebagai informasi persyaratan dan program		✓		✓	UMUM DAN APARATUR

		yang ada di Dinas Sosial Kota Pontianak					
2	PERSYARATAN	FKP dan Sosmed terkait sosialisasi persyaratan	✓		✓		UMUM DAN APARATUR
3	WAKTU PENYELESAIAN	Waktu pelayanan ditambah dan dipercepat dengan Meningkatkan sosialisasi Siks – NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation), aplikasi E-DABU (Elektronik – Data Badan Usaha) dan B'Desut (Berita Data Eksekusi Segera Usut Tuntas) terhadap petugas operator dan kepada petugas validasi data masyarakat miskin				✓	UMUM DAN APARATUR

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 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Dinas Sosial Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 86.85. Nilai IKM Dinas Sosial Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.35, Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.31 dan Persyaratan dengan nilai 3.29.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.91, Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.88 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.48.

Pontianak, 7 Juli 2025

Kepala Dinas



drg. TRISNAWATI, MM
NIP 197306102000122004

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

The screenshot shows the first page of a survey form. At the top, there is a header with the logo of Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) on the left, followed by the text "INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER" and "SKM BerAKHLAK" in large, bold letters. To the right of "SKM BerAKHLAK" is a hashtag "# bangga melayani bangsa". Below the header, the text "SURVEI KEPuasan BAHASIAWAT INAS" is displayed, followed by the URL "https://doi.org/10.30605/its.15877.1584". The main content area contains a single text input field labeled "Nama Lengkap" and a blue "KEMBALI" button at the bottom.

The screenshot shows the second page of the survey form. It features the same header as the first page. Below the header, the text "SURVEI KEPuasan BAHASIAWAT INAS" and the URL "https://doi.org/10.30605/its.15877.1584" are present. The main content area is titled "Informasi Responden" and contains several input fields: "No. Responden" (with a dropdown menu), "Jenis Kelamin" (with radio buttons for "Laki-laki" and "Perempuan"), "Masa Kerja" (with a dropdown menu), and "Jabatan" (with a dropdown menu). There are also "KEMBALI" and "LANJUT" buttons at the bottom.

The screenshot shows the third page of the survey form, which contains a list of statements for evaluation. Each statement is followed by a five-point Likert scale (1 to 5). The statements are:

- 1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 2. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 3. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 4. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 5. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 6. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 7. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 8. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 9. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima
- 10. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima

At the bottom, there are "KEMBALI" and "LANJUT" buttons.

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024 Semester II**



**DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
2025**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebijakan pelayanan publik yang baik sangat penting bagi pemerintah kota Pontianak sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam menjalankan pemerintahan. Hal ini juga sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan yang menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik dan efisien. Pemerintah kota Pontianak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan efisien. Salah satunya adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam menjalankan pemerintahan. Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini penting karena dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang ada dalam pelayanan publik yang diberikan dan dapat melakukan perbaikan-pembaikan yang diperlukan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga dapat digunakan sebagai alat ukur 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.

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 6

RESTRUKSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisis kelayakan menunjukkan bahwa elemen dengan Nilai Indeks Perbaikan Rendah (IPR) yang paling rendah adalah pada unsur-unsur dengan IPR yang paling rendah untuk perbaikan untuk perbaikan yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6.1. Unsur-unsur dengan IPR Rendah pada Desember 2011

No	Unsur	IPR	Skala Prioritas
1	Kelembagaan	1,00	3
2	Kelembagaan	1,00	3
3	Kelembagaan	1,00	3
4	Kelembagaan	1,00	3
5	Kelembagaan	1,00	3
6	Kelembagaan	1,00	3
7	Kelembagaan	1,00	3
8	Kelembagaan	1,00	3
9	Kelembagaan	1,00	3
10	Kelembagaan	1,00	3

Unsur-unsur tersebut akan menjadi prioritas utama dalam perencanaan 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. Rincian Teknik Survei Pengumpulan Data

No	Tipe Data	Metode Pengumpulan	Waktu				Perkiraan Biaya
			Jam 1	Jam 2	Jam 3	Jam 4	
1	Survei Lapangan	1.1. Pengamatan langsung 1.2. Pengamatan tidak langsung 1.3. Pengamatan partisipatif 1.4. Pengamatan dokumentasi 1.5. Pengamatan foto 1.6. Pengamatan video 1.7. Pengamatan audio 1.8. Pengamatan sensor 1.9. Pengamatan drone 1.10. Pengamatan satelit 1.11. Pengamatan radar 1.12. Pengamatan lidar 1.13. Pengamatan termal 1.14. Pengamatan inframerah 1.15. Pengamatan ultrasonik 1.16. Pengamatan laser 1.17. Pengamatan magnetik 1.18. Pengamatan gravitasi 1.19. Pengamatan seismik 1.20. Pengamatan geolistrik 1.21. Pengamatan geotermal 1.22. Pengamatan geokimia 1.23. Pengamatan geofisika 1.24. Pengamatan geologi 1.25. Pengamatan hidrologi 1.26. Pengamatan klimatologi 1.27. Pengamatan oseanografi 1.28. Pengamatan astronomi 1.29. Pengamatan biologi 1.30. Pengamatan antropologi 1.31. Pengamatan sosiologi 1.32. Pengamatan psikologi 1.33. Pengamatan kesehatan 1.34. Pengamatan lingkungan 1.35. Pengamatan energi 1.36. Pengamatan material 1.37. Pengamatan kimia 1.38. Pengamatan fisika 1.39. Pengamatan matematika 1.40. Pengamatan komputerisasi 1.41. Pengamatan kecerdasan buatan 1.42. Pengamatan big data 1.43. Pengamatan cloud computing 1.44. Pengamatan internet of things 1.45. Pengamatan blockchain 1.46. Pengamatan augmented reality 1.47. Pengamatan virtual reality 1.48. Pengamatan mixed reality 1.49. Pengamatan extended reality 1.50. Pengamatan metaverse	1	2	3	4	50000000
2	Survei Dokumentasi	2.1. Dokumentasi foto 2.2. Dokumentasi video 2.3. Dokumentasi audio 2.4. Dokumentasi sensor 2.5. Dokumentasi drone 2.6. Dokumentasi satelit 2.7. Dokumentasi radar 2.8. Dokumentasi lidar 2.9. Dokumentasi termal 2.10. Dokumentasi inframerah 2.11. Dokumentasi ultrasonik 2.12. Dokumentasi laser 2.13. Dokumentasi magnetik 2.14. Dokumentasi gravitasi 2.15. Dokumentasi seismik 2.16. Dokumentasi geolistrik 2.17. Dokumentasi geotermal 2.18. Dokumentasi geokimia 2.19. Dokumentasi geofisika 2.20. Dokumentasi geologi 2.21. Dokumentasi hidrologi 2.22. Dokumentasi klimatologi 2.23. Dokumentasi oseanografi 2.24. Dokumentasi astronomi 2.25. Dokumentasi biologi 2.26. Dokumentasi antropologi 2.27. Dokumentasi sosiologi 2.28. Dokumentasi psikologi 2.29. Dokumentasi kesehatan 2.30. Dokumentasi lingkungan 2.31. Dokumentasi energi 2.32. Dokumentasi material 2.33. Dokumentasi kimia 2.34. Dokumentasi fisika 2.35. Dokumentasi matematika 2.36. Dokumentasi komputerisasi 2.37. Dokumentasi kecerdasan buatan 2.38. Dokumentasi big data 2.39. Dokumentasi cloud computing 2.40. Dokumentasi internet of things 2.41. Dokumentasi blockchain 2.42. Dokumentasi augmented reality 2.43. Dokumentasi virtual reality 2.44. Dokumentasi mixed reality 2.45. Dokumentasi extended reality 2.46. Dokumentasi metaverse	1	2	3	4	10000000
3	Survei Wawancara	3.1. Wawancara langsung 3.2. Wawancara tidak langsung 3.3. Wawancara partisipatif 3.4. Wawancara dokumentasi 3.5. Wawancara foto 3.6. Wawancara video 3.7. Wawancara audio 3.8. Wawancara sensor 3.9. Wawancara drone 3.10. Wawancara satelit 3.11. Wawancara radar 3.12. Wawancara lidar 3.13. Wawancara termal 3.14. Wawancara inframerah 3.15. Wawancara ultrasonik 3.16. Wawancara laser 3.17. Wawancara magnetik 3.18. Wawancara gravitasi 3.19. Wawancara seismik 3.20. Wawancara geolistrik 3.21. Wawancara geotermal 3.22. Wawancara geokimia 3.23. Wawancara geofisika 3.24. Wawancara geologi 3.25. Wawancara hidrologi 3.26. Wawancara klimatologi 3.27. Wawancara oseanografi 3.28. Wawancara astronomi 3.29. Wawancara biologi 3.30. Wawancara antropologi 3.31. Wawancara sosiologi 3.32. Wawancara psikologi 3.33. Wawancara kesehatan 3.34. Wawancara lingkungan 3.35. Wawancara energi 3.36. Wawancara material 3.37. Wawancara kimia 3.38. Wawancara fisika 3.39. Wawancara matematika 3.40. Wawancara komputerisasi 3.41. Wawancara kecerdasan buatan 3.42. Wawancara big data 3.43. Wawancara cloud computing 3.44. Wawancara internet of things 3.45. Wawancara blockchain 3.46. Wawancara augmented reality 3.47. Wawancara virtual reality 3.48. Wawancara mixed reality 3.49. Wawancara extended reality 3.50. Wawancara metaverse	1	2	3	4	5000000
4	Survei Kuesioner	4.1. Kuesioner langsung 4.2. Kuesioner tidak langsung 4.3. Kuesioner partisipatif 4.4. Kuesioner dokumentasi 4.5. Kuesioner foto 4.6. Kuesioner video 4.7. Kuesioner audio 4.8. Kuesioner sensor 4.9. Kuesioner drone 4.10. Kuesioner satelit 4.11. Kuesioner radar 4.12. Kuesioner lidar 4.13. Kuesioner termal 4.14. Kuesioner inframerah 4.15. Kuesioner ultrasonik 4.16. Kuesioner laser 4.17. Kuesioner magnetik 4.18. Kuesioner gravitasi 4.19. Kuesioner seismik 4.20. Kuesioner geolistrik 4.21. Kuesioner geotermal 4.22. Kuesioner geokimia 4.23. Kuesioner geofisika 4.24. Kuesioner geologi 4.25. Kuesioner hidrologi 4.26. Kuesioner klimatologi 4.27. Kuesioner oseanografi 4.28. Kuesioner astronomi 4.29. Kuesioner biologi 4.30. Kuesioner antropologi 4.31. Kuesioner sosiologi 4.32. Kuesioner psikologi 4.33. Kuesioner kesehatan 4.34. Kuesioner lingkungan 4.35. Kuesioner energi 4.36. Kuesioner material 4.37. Kuesioner kimia 4.38. Kuesioner fisika 4.39. Kuesioner matematika 4.40. Kuesioner komputerisasi 4.41. Kuesioner kecerdasan buatan 4.42. Kuesioner big data 4.43. Kuesioner cloud computing 4.44. Kuesioner internet of things 4.45. Kuesioner blockchain 4.46. Kuesioner augmented reality 4.47. Kuesioner virtual reality 4.48. Kuesioner mixed reality 4.49. Kuesioner extended reality 4.50. Kuesioner metaverse	1	2	3	4	10000000
5	Survei Observasi Partisipatif	5.1. Observasi langsung 5.2. Observasi tidak langsung 5.3. Observasi partisipatif 5.4. Observasi dokumentasi 5.5. Observasi foto 5.6. Observasi video 5.7. Observasi audio 5.8. Observasi sensor 5.9. Observasi drone 5.10. Observasi satelit 5.11. Observasi radar 5.12. Observasi lidar 5.13. Observasi termal 5.14. Observasi inframerah 5.15. Observasi ultrasonik 5.16. Observasi laser 5.17. Observasi magnetik 5.18. Observasi gravitasi 5.19. Observasi seismik 5.20. Observasi geolistrik 5.21. Observasi geotermal 5.22. Observasi geokimia 5.23. Observasi geofisika 5.24. Observasi geologi 5.25. Observasi hidrologi 5.26. Observasi klimatologi 5.27. Observasi oseanografi 5.28. Observasi astronomi 5.29. Observasi biologi 5.30. Observasi antropologi 5.31. Observasi sosiologi 5.32. Observasi psikologi 5.33. Observasi kesehatan 5.34. Observasi lingkungan 5.35. Observasi energi 5.36. Observasi material 5.37. Observasi kimia 5.38. Observasi fisika 5.39. Observasi matematika 5.40. Observasi komputerisasi 5.41. Observasi kecerdasan buatan 5.42. Observasi big data 5.43. Observasi cloud computing 5.44. Observasi internet of things 5.45. Observasi blockchain 5.46. Observasi augmented reality 5.47. Observasi virtual reality 5.48. Observasi mixed reality 5.49. Observasi extended reality 5.50. Observasi metaverse	1	2	3	4	10000000

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Waktu Pelayanan	<p>1.5 Guna mengatasi keterlambatan waktu dalam memberikan pelayanan, maka dari Dinas Sosial melakukan Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi D'Master.</p> <p>1.6 Menambah loket layanan dan SDM petugas yang melayani masyarakat</p> <p>1.7 Menambah kendaraan operasional untuk mempercepat layanan kepada masyarakat yang membutuhkan</p>	  	

		<p>1.8 Melakukan Pembinaan kepada petugas lapangan yang merupakan Pilar Sosial Kota Pontanak baik yang ada di Kelurahan dan Kecamatan Kota Pontanak</p>		
2	3.1 Penyiaran Pelayanan	<p>1. Mensosialisasikan Penyiaran pelayanan kepada masyarakat baik yang datang langsung ke loket front office maupun secara tidak langsung melalui media sosial Dinas Sosial Kota Pontanak</p> <p>2. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Terkait Penyiaran Pelayanan</p>	 	

**DAFTAR
KESIMPULAN**

Bertujuan untuk dapat diuraikan pelaksanaan tugas-tugas tersebut, serta untuk dapat diuraikan secara sistematis dan terarah.

1. Untuk dapat diuraikan secara sistematis dan terarah.

2. Untuk dapat diuraikan secara sistematis dan terarah.

3. Untuk dapat diuraikan secara sistematis dan terarah.

4. Untuk dapat diuraikan secara sistematis dan terarah.

No	Kategori	Jenis Kegiatan	Waktu	Lokasi
1	<p>1.1. Pembinaan dan pendampingan kelompok usaha mikro, kecil dan menengah (KUMKM) yang berada di lingkungan Desa Sosial Kota Pontianak</p> <p>1.2. Pembinaan dan pendampingan kelompok usaha mikro, kecil dan menengah (KUMKM) yang berada di lingkungan Desa Sosial Kota Pontianak</p> <p>1.3. Pembinaan dan pendampingan kelompok usaha mikro, kecil dan menengah (KUMKM) yang berada di lingkungan Desa Sosial Kota Pontianak</p> <p>1.4. Pembinaan dan pendampingan kelompok usaha mikro, kecil dan menengah (KUMKM) yang berada di lingkungan Desa Sosial Kota Pontianak</p>	Pembinaan	10/01/2025	Desa Sosial Kota Pontianak
2	<p>2.1. Pembinaan dan pendampingan kelompok usaha mikro, kecil dan menengah (KUMKM) yang berada di lingkungan Desa Sosial Kota Pontianak</p> <p>2.2. Pembinaan dan pendampingan kelompok usaha mikro, kecil dan menengah (KUMKM) yang berada di lingkungan Desa Sosial Kota Pontianak</p>	Pembinaan	10/01/2025	Desa Sosial Kota Pontianak

Pontianak, Juli 2025

Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak



DRY TRISNAWATI, MM

Pembina Usaha Muda

NIP.197306102000122004

