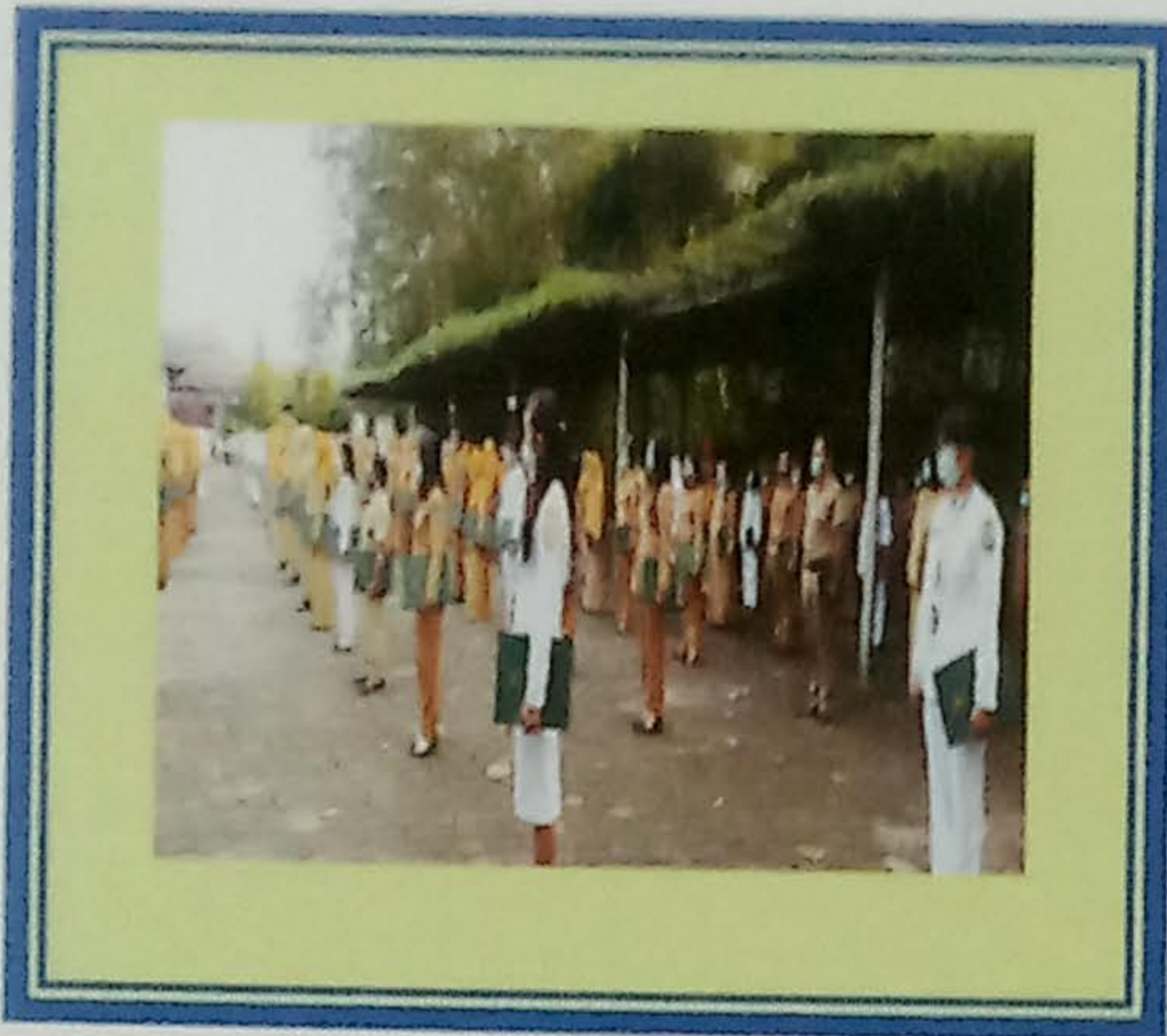




PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



SEMESTER I

TAHUN 2020

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PONTIANAK

DAFTAR ISI

BAB I	: PENDAHULUAN	
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Dasar Hukum	3
1.3.	Pengertian Umum	4
1.4.	Tujuan	5
1.5.	Sasaran	5
1.6.	Prinsip	5
1.7.	Manfaat	6
1.8.	Ruang Lingkup	6
1.9.	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaannya	6
BAB II	: PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY	
2.1.	Pelaksanaan	9
A.	Menyusun Instrumen Survey	9
B.	Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	10
C.	Menentukan Responden	10
D.	Melaksanakan Survey	11
E.	Mengolah Hasil Survey	11
F.	Menyajikan dan Melaporkan Hasil	11
2.2.	Teknik Survey Kepuasan Masyarakat	11
2.3.	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	12
BAB III	: PENUTUP	
3.1.	Kesimpulan	16
3.2.	Rekomendasi	17

LAMPIRAN :

1. Tabel Hasil Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat.
2. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak sebagai Organisasi Pemerintah Daerah yang menjadi unsur penunjang di bidang kepegawaian, menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara manajemen kepegawaian. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, BKPSDM Kota Pontianak memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan kepegawaian, dalam hal ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak berupa layanan administrasi kepegawaian, yang meliputi Kenaikan Pangkat, Kenaikan Gaji Berkala, Cuti, Mutasi Pegawai, Pemrosesan Ijin Belajar, Pemrosesan Kartu Istri/Suami, Diklat Prajabatan dan lain sebagainya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan ketentuan dan harapan aparatur sipil. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh Aparatur melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum,waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mengetahui kualitas layanan tersebut, maka diperlukan instrumen atau alat ukur terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Instrumen yang digunakan adalah dalam bentuk survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini dilakukan dengan metode pengumpulan pendapat masyarakat terhadap beberapa aspek layanan aparatur pada BKPSDM Kota Pontianak melalui angket yang dikirimkan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, mampu menggambarkan kualitas layanan administrasi kepegawaian selama Semester I Tahun 2020 dan dapat digunakan sebagai rujukan perbaikan kualitas layanan di masa datang.

Pontianak, Juni 2020

**Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya
Manusia Kota Pontianak**

Drg. MULTI J BHATARENDRO

Pembina Utama Muda

Nip. 19640114 198812 1 002



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

Selama ini Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana sebelumnya telah terbit Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan ditetapkannya peraturan ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/ 25/ M.PAN /2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Selain itu, Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Adanya kinerja pelayanan publik yang belum optimal antara lain disebabkan oleh belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak secara langsung melalui pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan



- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/ 118/ M.PAN/ 8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
- j. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada Instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- c. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

1.4. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.6. Prinsip.

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.7. Manfaat.

Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei Kepuasan Masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak.

1.8. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaannya meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkahlangkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks SKM, analisa hasil survei dan rencana tindaklanjut.

1.9. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaannya :

a. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagipemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

f. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian keterampilan dan pengalaman.

g. Prilaku Pelaksana.

Prilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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 tidak bergerak (gedung).

Hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut, tetapi dapat disajikan dalam bentuk kualitatif (baik/buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survey tersebut,



adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat wajib di informasikan kepada publik termasuk metode survey. Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey sesuai dengan kebutuhan unit kerja.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

2.1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

A. Menyusun Instrumen Survey.

1. Kuesioner.

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I :

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dimana bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Intansi Pemerintah.

Bagian II :

Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima layanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur - unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban.

Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik. Untuk kategori *Tidak Baik* diberi nilai

persepsi 1. *Kurang Baik* diberi nilai persepsi 2. *Baik* diberi nilai persepsi 3 dan *Sangat Baik* diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- 1). Diberi nilai satu (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2). Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3). Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektikan.
- 4). Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelaksanaan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak Semester I Tahun 2020 dilaksanakan dengan mengedarkan 360 (tiga ratus empat puluh) kuesioner kepada responden. Sedangkan Teknik Penarikan Sampel yang digunakan adalah melalui wawancara tatap muka.

C. Menentukan Responden

Responden yang dipilih dalam Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak Semester I Tahun 2020 adalah responden yang menerima pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak.

D. Melaksanakan Survey

Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak Semester I Tahun 2020 dilaksanakan pada Bulan Pebruari 2020 sampai dengan bulan Mei 2020, dan dilaporkan pada bulan Juni 2020.

E. Mengolah Hasil Survey

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif, untuk mempegi inudah pengolahan data digunakan program aplikasi microsoft office (excel spread sheet).

F. Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang Survey Kepuasan Masyarakat serta olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar bagi peningkatan pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak dimasa yang akan datang.

Tahapan Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey, antara lain :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
- c. Kuesioner elektronik (internet / e-survey).
- d. Diskusi kelompok terfokus
- e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat BadanKepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak Semester I Tahun 2020 dilaksanakan dengan Teknik Survey melalui Kuesioner pengisian sendiri yang disampaikan melalui Surat.

2.3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

Aparatur Sipil Negara terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya, Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak Semester I Tahun 2019 sesuai dengan Peraturan MENPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 dapat diuraikan sebagai berikut :

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan 9 (sembilan)

Ruang Lingkup Pelayanan.

Berdasarkan Peraturan MENPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Waktu Penyelesaian.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak diperoleh hasil NRR (Nilai Rata-Rata) 3,45 dan nilai Survey Kepuasan Masyarakat 86,29.

Dengan nilai angka indeks SKM sebesar 86,29 dan NRR sebesar 3,45 maka pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat antara (3,0644 -3,532) dan (76.61 - 88.30).

Untuk lebih jelasnya Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak Berdasarkan 9 (sembilan) Ruang Lingkup Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Mutu Pelayanan
Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	0,38
2.	Waktu Penyelesaian	0,37
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,37
4.	Perilaku Pelaksana	0,38
5.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,37
6.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,38
7.	Biaya Tarif	0,44
8.	Kompetensi Pelaksana	0,37
9.	Sarana dan Prasarana	0,38
	JUMLAH	3,44
	TOTAL INTERVAL	3,064 - 3,532
	NILAI KONVERSI SKM	86,29

Keterangan :

A = Sangat Baik

B = Baik

C = Kurang Baik

D = Tidak Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau **Nilai Interval SKM 3,45** atau **Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dan pertahankan.

Dari Tabel 2.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki **Nilai Rata- Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (Nilai Rata-Rata 0,44)** sedangkan unsur dengan **Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Nilai Rata-Rata 0,37)**.



Semua Nilai Rata-Rata (NRR) sudah lebih dari 3,00 (Nilai Rata-Rata 3,45) hal ini menggambarkan bahwa penilaian pengunyalayanan terhadap unsur pelayanan tersebut pada umumnya sudah cukup baik dan sudah cukup puas dengan unsur - unsur pelayanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi dengan unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat berada di interval 3,0644 - 3,532 dengan mutu pelayanan B (Baik).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (sembilan) unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan kembali, paling tidak dapat dipertahankan.

BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pontianak dinilai Baik oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Nilai Interval SKM diperoleh berkisar di antara 3,0644 - 3,532 yaitu 3,45 dan berkisar antara 76,61 -88,30 yaitu 86,29.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif dengan (Nilai Rata-Rata 4.00) dan unsur yang dianggap rendah oleh responden adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan (Nilai Rata-Rata 3,34).

3.2. Rekomendasi

- a. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur-unsur Pelayanan yang memiliki Nilai Mutu Pelayananan A.
- b. Perlu upaya peningkatan pada prosedur pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan sehingga nantinya diharapkan nantinya dapat meningkatkan nilai unsur pelayanan kedepannya.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas pelayanan dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap pelayanan serta disiplin kerja.
- d. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 Tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



KETERANGAN

U1 s/d U9	: Unsur-unsur pelayanan
NRR	: Nilai Rata – Rata
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
')	: Jumlah NRR SKM tertinggi
”)	: Jumlah NRR tertinggi
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertinggi per Unsur	: $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$
SKM Unit Pelayanan	: 86,29

MUTU PELAYANAN

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER URUSAN PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PONTIANAK

ALAMAT : JLN. RAHADI OESMAN No. 3 Telp. 0561-732570

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
5	3	4	3	2	3	3	4	4	3
6	3	4	2	3	4	3	4	3	3
7	3	3	3	3	4	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	4	4	3	3
10	3	4	2	4	3	4	4	3	3
11	3	2	3	3	3	4	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	3	3	4	3	3	3	4	3	4
15	3	4	4	3	3	3	4	3	4
16	3	4	4	4	3	3	4	3	4
17	3	3	4	2	3	3	4	3	3
18	3	4	3	3	3	3	4	4	3
19	3	4	4	3	3	3	4	3	4
20	3	4	4	3	3	3	4	3	3
21	3	4	4	4	3	3	4	3	4
22	3	4	4	4	3	3	4	3	3
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4
24	3	4	4	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	3
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	4	2	3	3	3	4	4	3
29	4	2	3	3	3	3	4	4	3
30	4	3	3	4	3	3	4	3	3
31	4	3	3	3	3	3	4	3	3
32	3	3	4	4	3	3	4	3	3
33	3	4	4	3	3	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	3	3	3	4	4	4	4	3	3
36	3	4	3	4	4	4	4	3	3
37	4	3	3	3	4	4	4	4	3
38	3	4	3	3	4	4	4	3	3
39	3	4	3	3	4	4	4	3	4
40	3	4	4	3	4	4	4	3	3
41	3	3	4	4	4	4	4	3	3
42	4	3	4	3	4	4	4	4	3
43	4	3	4	4	4	4	4	4	3
44	3	3	3	3	4	4	4	4	3
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	3	3	4	4	3	4
47	3	4	3	4	3	4	4	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
48	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
49	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
50	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
51	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
52	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
53	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
54	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
55	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
56	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
57	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
60	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
61	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
62	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
63	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
64	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
67	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
68	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
69	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
70	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
71	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
72	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
73	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
74	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
75	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
76	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
77	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
78	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
79	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
80	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
81	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
83	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
84	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
85	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
87	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
88	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
89	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
90	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
91	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
92	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
93	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
94	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
95	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
96	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
97	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
98	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
99	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
100	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
101	4	4	3	3	3	4	4	4	4	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
102	4	3	3	3	3	4	4	4	4
103	4	3	3	3	3	4	4	3	4
104	3	4	4	3	3	4	4	3	4
105	3	4	4	4	3	4	4	3	4
106	3	3	4	3	4	3	4	3	4
107	4	4	4	4	3	3	4	4	4
108	4	3	3	3	3	3	4	4	4
109	4	3	3	3	3	3	4	3	3
110	3	3	3	3	3	3	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	4	3	4
112	3	4	3	3	3	3	4	3	4
113	4	4	4	4	3	3	4	3	4
114	4	4	3	3	3	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	3	3	4	4	4	3	4	3	3
117	3	3	3	4	4	3	4	4	4
118	4	3	3	4	4	3	4	4	3
119	4	3	3	4	4	3	4	3	3
120	4	4	3	4	4	3	4	3	3
121	4	4	4	4	4	3	4	3	3
122	3	4	4	4	4	3	4	3	3
123	3	4	4	4	4	4	4	4	3
124	3	3	4	4	4	4	4	3	3
125	4	3	3	4	4	3	4	3	3
126	4	4	3	4	4	3	4	3	3
127	4	4	3	4	4	3	4	3	4
128	3	4	4	4	4	3	4	3	4
129	3	4	3	3	4	3	4	3	4
130	4	3	4	4	4	3	4	3	4
131	4	3	4	4	4	3	4	3	3
132	4	3	4	4	4	3	4	3	3
133	4	3	4	3	4	4	4	3	3
134	3	4	3	3	4	4	4	4	3
135	3	4	3	4	4	4	4	4	4
136	3	4	3	4	4	4	4	3	4
137	4	4	3	4	4	4	4	3	3
138	4	3	4	3	4	4	4	3	3
139	4	3	4	3	4	4	4	3	4
140	3	3	4	3	4	4	4	4	3
141	3	3	4	3	4	4	4	4	3
142	3	4	3	3	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	4	4	4	3	3
144	4	4	4	3	4	4	4	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4
146	3	3	3	3	4	4	4	3	3
147	3	3	4	3	4	4	4	4	3
148	3	4	3	4	3	4	4	3	4
149	3	3	3	3	3	4	4	3	3
150	4	4	3	4	3	4	4	3	4
151	4	4	3	3	3	4	4	3	4
152	3	3	3	4	3	4	4	3	3
153	3	3	3	4	3	4	4	3	4
154	4	3	4	3	3	4	4	3	3
155	4	3	4	3	3	4	4	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
210	4	4	4	4	3	4	4	4	3
211	4	4	4	4	3	4	4	4	4
212	3	3	4	4	3	4	4	4	4
213	3	3	3	4	3	4	4	4	3
214	4	3	3	4	3	4	4	4	3
215	4	3	3	4	3	4	4	3	4
216	3	3	3	4	3	4	4	3	3
217	4	4	3	4	3	4	4	3	3
218	3	4	3	4	3	4	4	3	4
219	3	4	4	4	3	4	4	3	4
220	3	3	4	4	3	4	4	3	4
221	3	3	3	4	3	4	4	3	4
222	3	3	4	4	3	4	4	3	3
223	4	3	3	4	3	4	4	3	3
224	3	4	3	4	3	4	4	4	3
225	3	3	3	4	3	4	4	3	4
226	4	4	3	4	3	4	4	3	4
227	4	4	4	4	3	4	4	3	4
228	4	4	4	4	3	4	4	3	4
229	4	4	4	4	3	4	4	3	3
230	3	3	4	4	3	4	4	3	3
231	3	3	3	4	3	4	4	4	4
232	3	3	3	4	3	4	4	4	4
233	4	3	3	4	3	4	4	3	3
234	4	4	3	4	4	4	4	3	3
235	4	4	4	4	4	4	4	3	4
236	3	4	4	4	3	3	4	3	4
237	3	3	3	4	3	3	4	3	4
238	4	3	4	4	3	3	4	4	4
239	4	3	3	4	3	3	4	3	3
240	3	3	3	4	3	3	4	4	3
241	4	3	3	4	3	3	4	3	4
242	4	4	3	4	3	3	4	3	3
243	4	4	4	4	3	3	4	3	4
244	4	4	4	4	3	4	4	3	4
245	4	4	4	3	3	3	4	4	4
246	4	3	4	3	3	3	4	4	4
247	4	3	3	3	3	3	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	4	4	4
249	3	3	3	3	3	3	4	3	4
250	4	3	3	4	3	3	4	3	3
251	3	3	4	3	3	3	4	3	3
252	4	3	3	3	3	3	4	3	4
253	3	3	3	3	4	3	4	3	3
254	3	4	4	3	4	3	4	4	4
255	4	4	3	3	3	3	4	4	3
256	4	3	3	4	3	3	4	4	4
257	4	2	3	4	3	3	4	3	4
258	4	3	4	3	3	3	4	3	4
259	4	4	3	3	4	3	4	3	4
260	4	3	4	3	4	3	4	4	4
261	4	4	4	3	3	3	4	3	4
262	4	4	4	3	4	3	4	4	4
263	4	4	4	4	4	3	4	4	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
264	4	4	3	3	4	3	4	4	4
265	4	4	3	3	4	3	4	4	4
266	4	3	3	3	4	3	4	3	3
267	4	3	3	3	4	4	4	3	3
268	4	3	4	3	4	4	4	3	4
269	3	3	4	4	3	3	4	3	3
270	3	3	4	4	3	3	4	4	3
271	4	3	4	3	4	3	4	4	4
272	4	4	3	3	3	3	4	4	3
273	4	3	3	3	4	3	4	4	3
274	4	3	4	3	3	3	4	3	4
275	4	3	4	3	3	3	4	3	3
276	4	3	4	3	4	3	4	4	3
277	4	3	4	4	4	4	4	4	3
278	4	3	3	3	3	4	4	4	4
279	4	3	3	3	3	4	4	4	4
280	4	3	3	3	3	4	4	3	4
281	4	3	3	3	3	4	4	3	3
282	4	3	3	3	3	4	4	3	3
283	4	3	3	3	4	4	4	3	3
284	4	3	4	4	4	4	4	3	4
285	4	3	4	3	4	4	4	3	4
286	4	3	4	3	3	4	4	4	4
287	3	3	4	3	3	4	4	4	4
288	3	3	3	3	4	4	4	4	4
289	3	3	3	3	4	4	4	4	4
290	3	3	3	3	3	4	4	3	3
291	3	4	3	3	3	4	4	3	3
292	4	3	4	3	3	4	4	3	3
293	4	3	4	3	3	4	4	3	4
294	4	3	4	3	3	4	4	3	3
295	3	3	4	3	3	4	4	3	3
296	3	3	3	3	4	4	4	3	3
297	4	3	4	3	4	4	4	3	3
298	4	4	4	3	3	3	4	3	3
299	4	3	3	3	3	3	4	3	3
300	4	3	4	4	4	3	4	3	4
301	3	3	3	2	3	3	4	3	4
302	4	3	3	3	4	3	4	4	4
303	4	4	3	3	3	3	4	4	4
304	4	2	3	3	3	3	4	4	3
305	3	3	3	4	4	3	4	4	3
306	3	3	3	3	4	3	4	3	4
307	4	3	3	3	4	3	4	4	3
308	4	4	4	3	4	3	4	4	3
309	4	4	4	3	3	3	4	4	4
310	3	3	4	3	3	3	4	4	3
311	4	3	4	3	4	3	4	4	4
312	4	3	3	3	4	3	4	4	4
313	4	3	3	3	3	3	4	4	3
314	3	3	3	3	4	3	4	4	3
315	3	3	3	3	3	3	4	4	4
316	3	3	3	4	3	3	4	4	3
317	3	3	3	4	3	3	4	4	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
318	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
319	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
320	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
321	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
322	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
323	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
324	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
325	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
326	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
327	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
328	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
329	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
330	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
331	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
332	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
333	3	4	3	4	2	3	4	3	3	
334	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
335	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
336	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
337	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
338	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
339	3	4	3	3	2	3	4	4	3	
340	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
341	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
342	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
343	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
344	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
345	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
346	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
347	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
348	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
349	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
350	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
Jml Nilai Per Unsur	1220	1184	1184	1216	1170	1195	1400	1189	1222	
NRP Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuisisioner yg terisi	3.49	3.38	3.38	3.47	3.34	3.41	4.00	3.40	3.49	31.37
NRP Tertimbang Per Unsur = NRP Per Unsur x 0,11	0.38	0.37	0.37	0.38	0.37	0.38	0.44	0.37	0.38	3.45
IKM Unit Pelayanan										86.27

Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kota Pontianak

drg. MULTI J. BHATARENDRO, MPPM

Pembina Utama Muda

NIP. 19640114 198812 1 002