



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan dan Lintahati Korupsi
Sampai-sampai, Sayur, Sayur-sayur, Sayur-sayur



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
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	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.

masukannya 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 himbuan 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 25 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 24 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 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	22	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	9	40.9%
3		Perempuan	13	59.1%
4	PENDIDIKAN	DIII	11	50.0%
5		S1	9	40.9%
6		S2	2	9.1%
7	PEKERJAAN	ASN	19	86.4%
8		LAINNYA	1	4.5%
9		PELAJAR/MAHASISWA	2	9.1%

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

	U1	U2	U3	NILAI UNSUR PELAYANAN					
				U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.864	3.909	3.864	3.955	3.909	3.773	3.773	3.818	3.773
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	96.12 (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	3.955
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.909
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.909

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.773
2	PERILAKU PELAKSANA	3.773
3	KOMPETENSI PELAKSANA	3.773

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 :

- Mantap dilayani dengan baik dan sangat memuaskan
- Sudah bagus semua dan untuk ditingkatkn
- Alhamdulillah,sangat membantu

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

1. fasilitas pengaduan belum memadai
2. melakukan evaluasi petugas pelayanan
3. menyusun rencana pengembangan kompetensi pegawai

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.

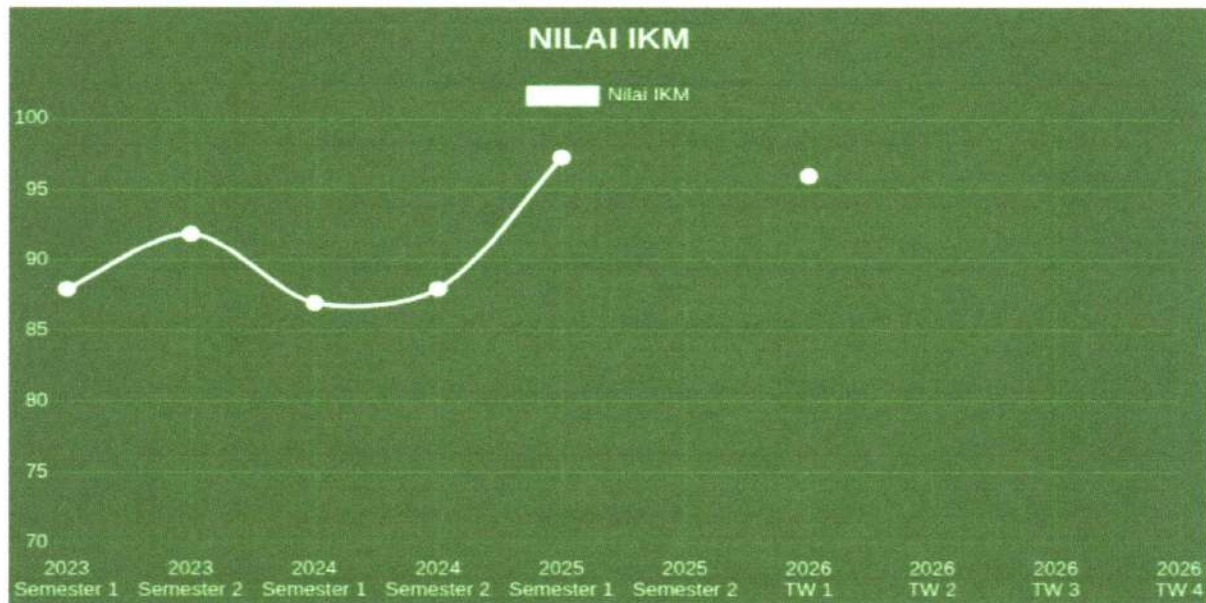
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui melakukan rencana kegiatan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Koordinasi dan Sosialisasi		✓			Kepala Bidang
2	PERILAKU PELAKSANA	Rapat Koordinasi dan Sosialisasi		✓			Kepala Bidang
3	KOMPETENSI PELAKSANA	Menyusun rencana Pengembangan ASN			✓		Kepala BAdan

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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak.

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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 96.12. Nilai IKM Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.77, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.77 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.77.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.96, Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.91 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.91.

Pontianak, 1 April 2026

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kota Pontianak

Hj. Titin Subakti, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196912071988032001



LAMPIRAN

1. Kuisioner

The image shows a digital survey form with a header banner. The banner includes the logo of SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) from the Pontianak City Government, the slogan 'BerAKHLAK' (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif), and the hashtag '#bangga melayani bangsa'. Below the banner, the survey title is centered: 'SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAJAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PONTIANAK'. The form contains a text input field for 'Produk Layanan' and a 'Verifikasi Asesor' section with a blue progress bar.

2. Hasil Pengolahan Data

No. Responden	U1 PENGAMBILAN	U2 SISTEM KEAMANAN DAN PROSEDUR	U3 WAKTU PEYELESAIAN	U4 SMPA/TAMU	U5 PROSES SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	U6 KOMPETENS PELAYANAN	U7 PESIBILAN PELAYANAN	U8 SABANA DAN PISAPANNA	U9 TENANGAN, PENGADUAN, SARA DAN HALUKAN
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
9	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

13	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
22	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
J Nilai Per Unsur	85.00	86.00	85.00	87.00	86.00	83.00	83.00	84.00	83.00
NRR Per Unsur	3.864	3.909	3.864	3.955	3.909	3.773	3.773	3.818	3.773
NRR Terintegrasi	8.43	8.43	8.43	8.43	8.43	8.43	8.43	8.43	8.43
IKM Unit Pelayanan									**] 96.12

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)	84,33 - 100,00
B (Baik)	70,81 - 84,30
C (Kurang Baik)	57,29 - 70,80
D (Tidak Baik)	43,77 - 57,28

Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	PERSIAPAN <i>Apakah tersedia lokasi, waktu, dan prosedur pelayanan kepada masyarakat?</i>	96,59
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR <i>Apakah prosedur, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan terdapat?</i>	97,73
3	WAKTU PENYELESAIAN <i>Apakah waktu penyelesaian masalah keluhan masyarakat terdapat?</i>	96,59
4	BIAYA/TARIF <i>Apakah biaya/tarif yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?</i>	96,96
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN <i>Apakah produk, spesifikasi, jenis, dan layanan terdapat dan sesuai?</i>	97,73
6	KOMPETENSI PELAKSANA <i>Apakah kompetensi dan keahlian pelaksana terdapat dan sesuai?</i>	94,32
7	PERILAKU PELAKSANA <i>Apakah perilaku dan sikap pelaksana terdapat dan sesuai?</i>	94,32
8	SARANA DAN PRASARANA <i>Apakah sarana dan prasarana terdapat dan sesuai?</i>	95,46
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN <i>Apakah penanganan, saran dan masukan terdapat dan sesuai?</i>	94,32
IKM Unit Pelayanan:		94,33 <i>(Sangat Baik)</i>

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

