



LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pemerintah Kota Pontianak

TAHUN 2022

BAGIAN ORGANISASI SETDA
KOTA PONTIANAK



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Pengukuran kinerja pelayanan publik dilakukan Pemerintah Kota Pontianak sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, disamping untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, juga untuk memperbaiki kinerja unit kerja terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini tentunya akan memotivasi dan memacu satuan kerja sebagai penyedia pelayanan untuk secara terus menerus melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas serta kinerja pelayanan sehingga mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat.

Adapun dasar untuk melakukan pengukuran survei ini adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan dengan adanya instrument penilaian SKM ini, dapat menjadi pendorong untuk perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam pengambilan kebijakan di masa yang akan datang.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan dapat diketahui sejauhmana kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin hari pelayanan yang diberikan aparatur di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak akan semakin baik.



WALIKOTA PONTIANAK,

H. HADI RUSDI KAMTONO, MM, MT

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Hasil rata-rata SKM Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2022 adalah **88.687** atau dalam kategori **“Sangat Baik”**.

Pelaksana survei dilakukan secara mandiri. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap rendah oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja Pemerintah Kota Pontianak, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik terus dilakukan, serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik serta sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.



DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	5
BAB IV. KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	
Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP	

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2022

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Pemerintah Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan SKM Tahun 2021 dan 2022, Pemerintah Kota Pontianak mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kota Pontianak Nomor 061/729/Org.B perihal Penyampaian Laporan SKM Semester II Tahun 2022 kepada Bagian Organisasi Setda Kota Pontianak. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa unit kerja khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh unit kerja terkait batas waktu pelaporan SKM.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 31 Perangkat Daerah telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Sekretariat Daerah	98,386	A (Sangat Baik)	47	Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan Prasarana : • Menambah/Mengganti Sarana dan Prasarana yang ada Waktu penyelesaian : • Peningkatan Pelayanan “online” • Membuat loket Pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan : • Penyelesaian Pengaduan secara cepat
2	Sekretariat DPRD	91,72	A (Sangat Baik)	75	Online	1. Prosedur pelayanan 2. Kompetensi Petugas 3. Kesesuaian persyaratan	Prosedur pelayanan : • Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas Kompetensi petugas : • Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing • Penyusunan Analisis Beban Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Kesesuaian persyaratan : Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan
3	Inspektorat	86,35	B (Baik)	262	Manual	1. Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana : Melakukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana kantor
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	90,27	A (Sangat Baik)	32	Online	1. Waktu pelayanan 2. Layanan pengaduan 3. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Peningkatan sosialisasi Website BAPPEDA Kota Pontianak Layanan pengaduan : - Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan pada Website Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
5	Badan Keuangan Daerah	80,21	B (Baik)	150	Manual	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan	Waktu penyelesaian : Produk spesifikasi jenis pelayanan : Penanganan pengaduan :

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	86,54	B (Baik)	191	Manual dan Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan Pengaduan	Waktu penyelesaian : - Koordinasi Proses Usulan Kenaikan Pangkat Pegawai Penanganan pengaduan : - Melakukan Evaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	82,27	B (Baik)	97	Manual	1. Kecepatan pelayanan 2. Kesesuaian jenis pelayanan 3. Kualitas sarana dan prasarana	Kecepatan pelayanan : - Pelaksanaan kegiatan yang tepat waktu (<i>on time</i>) Kesesuaian jenis pelayanan : - Meningkatkan kualitas pelatihan baik dari segi pelaksanaan, materi maupun narasumber/instruktur Kualitas sarana dan prasarana : - Meningkatkan kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana dalam penanggulangan bencana sebagai alat penunjang pelatihan mitigasi bencana.
8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	92,109	A (Sangat Baik)	70	Online	1. Pengaduan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Pengaduan : - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang datang Prosedur pelayanan : - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							• Simplifikasi proses bisnis Perilaku petugas : • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
9	Satuan Polisi Pamong Praja	90,89	A (Sangat Baik)	40	Online	1. Persyaratan Pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Penanganan Pengaduan	Persyaratan pelayanan : • Peningkatan sosialisasi persyaratan Prosedur pelayanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Penanganan Pengaduan : Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	86,62 (Triwulan III)	B (Baik)	205	Manual dan Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Sistem, Mekanisme dan prosedur 3. Persyaratan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 5. Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian : • Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan PBG Sistem, Mekanisme dan prosedur : • Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan AK.I Persyaratan : • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 9. Biaya / Tarif Pelayanan	evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan Sarana dan Prasarana : • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan • Penambahan ruang konsultasi Kompetensi Pelaksana : • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan Perilaku Pelaksana : • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan Biaya / Tarif Pelayanan • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	89,58 (Triwulan IV)	A (Sangat Baik)	379	Manual dan Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan	Persyaratan : • Persyaratan sudah sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 470/13287/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan, dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil • Petugas pelayanan membantu memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Prosedur : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi penyederhanaan prosedur pelayanan, SOP dan Standar Pelayanan Waktu pelayanan : - Memberikan bimbingan teknis dan pembinaan kepada petugas Front Office dan operator terkait service excellent
12	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	87,80	B (Baik)	100	Manual	1. Kompetensi Pelaksana 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3. Perilaku Pelaksana	Kompetensi Pelaksana : - Memberi pelatihan mengenai Public Service terhadap pelaksana Sistem, Mekanisme dan Prosedur : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Pelaksana pelayanan Perilaku Pelaksana : - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
13	Dinas Komunikasi dan Informatika	87,75	B (Baik)	144	Manual dan Online	1. Waktu pelayanan	Waktu pelayanan : Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik di jenis layanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Prosedur pelayanan 3. Penanganan pengaduan saran dan masukan	pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya Prosedur pelayanan : • Permudah prosedur pelayanan Penanganan pengaduan saran dan masukan : • Melakukan peningkatan terhadap layanan pengaduan
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	95,4	A (Sangat Baik)	66	Online	1. Waktu pelayanan 2. Penanganan pengaduan saran dan masukan 3. Perilaku pelaksana 4. Prosedur pelayanan	Waktu pelayanan : • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Penyediaan drive true bagi pelayanan langsung Penanganan pengaduan saran dan masukan : • Penyediaan sarana pengaduan online Perilaku pelaksana : • Melakukan pengawasan melekat kepada petugas

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							• Memberikan pelatihan khusus kepada SDM mendukung pelayanan (service excellent) Prosedur pelayanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis
15	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	85,23	B (Baik)	500	Online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Produk pelayanan	Waktu penyelesaian : • Peningkatan kompetensi petugas layanan yang harus bekerja dengan kualitas layanan yang maksimal • Memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen sesuai dengan waktu yang ditentukan Prosedur pelayanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Produk pelayanan : • Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan yang ada di Dinas

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak
16	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	88,88	A (Sangat Baik)	44	Manual dan Online	1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Sarana dan Prasarana	Persyaratan : • Menginformasikan terkait syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu layanan pada website atau media sosial dinas Waktu penyelesaian : • Meningkatkan kualitas perangkat pendukung guna peningkatan kecepatan administrasi Sarana dan Prasarana : • Berupaya mengoptimalkan jumlah sarana dan prasarana yang ada
17	Dinas Sosial	86,04	B (Baik)	300	Manual dan Online	1. Waktu penyelesaian 2. Perilaku petugas	Waktu penyelesaian : • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Penambahan loket pelayanan Perilaku petugas :

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							• Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> Simplifikasi proses bisnis
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	89,44	A (Sangat Baik)	327	Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu penyelesaian : • Melakukan evaluasi terhadap standar prosedur operasional dan standar pelayanan • Penambahan loket pelayanan Sarana dan Prasarana : • Menambah perangkat komputer khusus registrasi anggota perpustakaan • Menyediakan fasilitas ruang rapat/diskusi • Penambahan perangkat komputer Sistem, Mekanisme dan Prosedur : • Melakukan evaluasi terhadap standar prosedur operasional dan standar pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Menyediakan layanan perpustakaan digital (PerpuskitE) sebagai solusi penambahan bahan pustaka dan pilihan pemustaka untuk dapat membaca koleksi perpustakaan dimana dan kapan saja
19	Dinas Lingkungan Hidup	87,27	B (Baik)	15	Online	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan 3. Prosedur pelayanan 4. Waktu penyelesaian	Sarana dan prasarana : - Peningkatan sarana dan prasarana Penanganan pengaduan : - Melakukan Rapat Evaluasi - Memberikan pelatihan khusus bagi Sumber Daya Manusia yang menjadi bagian penanganan pengaduan Prosedur pelayanan : - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Waktu penyelesaian : - Peningkatan sosialisasi registrasi "online"

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
20	Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan	94,90	A (Sangat Baik)	103	Manual dan Online	1. Biaya/tarif pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Biaya/tarif pelayanan : • Tarif pelayanan ditempel ditempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan Waktu Pelayanan : • Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan Persyaratan pelayanan : • Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan
21	Dinas Perhubungan	88,001	B (Baik)	250	Manual dan Online	1. Biaya/tarif 2. Sarana dan Prasarana 3. Persyaratan	Biaya/tarif : • Sosialisasi besaran tarif atau biaya yang berlaku Sarana dan Prasarana : • Pemeliharaan sarana dan prasarana Persyaratan : • Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
22	Dinas Kesehatan	84,11	B (Baik)	5200	Manual dan Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	Sarana dan prasarana : - Melakukan inventarisir gedung/ bangunan Puskesmas yang memerlukan pemeliharaan/ renovasi ataupun perluasan - Menentukan skala prioritas gedung/bangunan Puskesmas yang harus segera di renovasi/perbaiki/perluasan - Menyusun perencanaan dan usulan anggaran renovasi/perbaikan/ perluasan gedung/bangunan Puskesmas - Melakukan perbaikan sarana dan prasarana, penambahan kursi ruang tunggu, kipas angin dan memasang tanda/arah ruang pelayanan Waktu penyelesaian : - Mengoptimalkan mesin antrian pasien - Meningkatkan fungsi perangkat computer dan jaringan internet agar lebih cepat dalam mengentry pendaftaran

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							- Menambah petugas pelayanan yang diperbantukan di loket pendaftaran pada saat ramai kunjungan - Meningkatkan kepatuhan petugas terhadap jam kerja/jam pelayanan - Monitoring dan evaluasi pelayanan Sistem, mekanisme dan prosedur : - Sosialisasi Standar Pelayanan melalui papan pengumuman, lembar balik di setiap ruangan, informasi pada layar TV, website dan media sosial
23	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	84,659	B (Baik)	200	Manual dan Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan pelayanan 3. Kualitas sarana dan prasarana	Waktu penyelesaian : - akan dilakukan evaluasi tentang besaran tarif atau biaya yang berlaku saat ini Persyaratan pelayanan : - akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, agar tetap terjaga fungsinya dalam rangka melakukan pelayanan terhadap masyarakat Kualitas sarana dan prasarana :

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							akan dilakukan evaluasi agar lebih efisien dan efektif serta tidak menyulitkan atau memberatkan dalam pemberian layanan terhadap masyarakat
24	Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan	87,93	B (Baik)	88	Online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu penyelesaian : - Peningkatan sosialisasi registrasi “online” - Penambahan loket layanan Prosedur pelayanan : - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Simplifikasi proses bisnis Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
25	Dinas Tenaga Kerja	87	B (Baik)	70	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Ketepatan waktu 4. Sarana dan Prasarana	Prosedur : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Sarana dan Prasarana : - Mengevaluasi persyaratan kedepannya

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Prosedur : • Memonitoring penyelesaian layanan Sarana dan Prasarana : • Menambah sarana dan prasarana
26	Kecamatan Pontianak Barat	87,69	B (Baik)	70	Manual dan Online	1. Waktu 2. Sarana dan Prasarana 3. Prosedur	Waktu : • Pembinaan dan pengawasan kepada petugas dan evaluasi terukur Sarana dan Prasarana : • Perbaikan dari sarana dan prasarana yang sudah ada, penggantian yang sudah rusak, dan pengadaan untuk mengoptimalkan kinerja Prosedur : • Sosialisasi melalui sosial media dan infografis di Bagian Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat
27	Kecamatan Pontianak Kota	90,01	A (Sangat Baik)	80	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Produk layanan	Sarana dan Prasarana : • Peningkatan Sarana dan Prasarana Fasilitas Loker Pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Kompetensi Petugas	• Penambahan Meja dan kursi ruang tunggu loket layanan Produk layanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan agar tetap sesuai SOP yang berlaku • Simplifikasi proses bisnis Prosedur : • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
28	Kecamatan Pontianak Selatan	86,295	B (Baik)	100	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sarana dan Prasarana : • Peningkatan sosialisasi Pelayanan <i>Online</i> • Penambahan Pegawai Loket Pelayanan Waktu pelayanan : • Memberikan persyaratan Sesuai SOP Produk spesifikasi jenis pelayanan : Kurangnya Sarana dan Prasarana

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
29	Kecamatan Pontianak Tenggara	92,10	A (Sangat Baik)	100	Manual	1. Kecepatan pelayanan 2. Kesesuaian produk 3. Sarana dan Prasarana	Kecepatan pelayanan : • Meningkatkan kemampuan pegawai kecamatan tentang peraturan persyaratan dan prosedur pelayanan yang telah ditentukan agar memberikan pelayanan dengan lebih cepat, tepat dan efisien • Mengajukan usulan penambahan PNS ke Walikota Pontianak melalui BKPSDM Kota Pontianak • Mengikutsertakan sosialisasi (bimtek) kepada ASN • Menyarankan pegawai untuk mengikuti/melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi / akademik dll • Melakukan coaching dan mentoring Kesesuaian Produk : • Kecamatan akan meningkatkan informasi mengenai standar pelayanan kecamatan • Membagikan leaflet standar pelayanan dan menginformasikan secara verbal untuk perkiraan lama waktu pembuatan surat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Sarana dan Prasarana : • Meningkatkan kualitas kenyamanan ruang tunggu pelayanan • Meningkatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan Kecamatan baik dalam bentuk media brosur, papan pengumuman, banner dan juga komunikasi yang baik dengan responden sehingga responden paham akan syarat-syarat pelayanan • Memenuhi sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya
30	Kecamatan Pontianak Utara	87,82	B (Baik)	169	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Prosedur pelayanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Perilaku petugas : • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
31	Kecamatan Pontianak Timur	93,601	A (Sangat Baik)	100	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Prosedur pelayanan	Waktu pelayanan : • Penambahan Petugas Loker Pelayanan Sarana dan Prasarana : • Pembuatan Flyer/Brosur sebagai sarana Informasi terkait persyaratan pelayanan Prosedur pelayanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
	Rata-rata	88,687	Sangat Baik				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 di lingkup Pemerintah Kota Pontianak. .

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 88,687. Nilai SKM di lingkup Pemerintah Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 31 Perangkat Daerah telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh Perangkat Daerah yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

1. Sekretariat Daerah

[illegible][illegible][illegible]

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menambah/Mengganti Sarana dan <u>Prasarana</u> yang ada				√	Bagian Umum
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Pelayanan <u>"online"</u>	√	√	√		Bagian Umum
		Membuat loket Pelayanan				√	Bagian Umum
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penyelesaian Pengaduan secara cepat				√	

2. Sekretariat DPRD

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUKIAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN : Sekretariat DPRD Kota Pontianak									
JENIS PELAYANAN : Umum Semester 2 Tahun 2022									
NILAI UNSUR PELAYANAN									
NO. RES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4
7	4	3	4	4	4	3	4	3	3
8	4	3	4	4	4	3	4	3	3
9	4	3	4	4	4	4	4	3	3
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3
12	4	4	3	4	4	4	4	3	3
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Tabel 3.2
Hasil SKM pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak

No.	Nama Satisfier	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian		Lanjut Hasil		Pelaksana Survei
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Ada	Tidak	
1	Sekretariat DPRD Kota Pontianak	0,00	0	3.453	3.900	✓		Pihak ke-3
				Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	✓	✓	
				Ketersediaan Kewenangan Bicara		✓	✓	

Tabel 3.3
Rencana Tindak Lanjut perbaikan Hasil Survei kepuasan masyarakat Sekretariat DPRD Kota Pontianak

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	ETW	BTW	RTW	
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	✓	✓	✓	✓	2023
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	✓	✓	✓	✓	2023
3	Waktu Penyelesaian	1. Memanfaatkan teknologi informasi untuk efisiensi waktu pelayanan 2. Menambah personal/pelugas pelayanan	✓	✓	✓	✓	2023
4	Biaya/Tarif	Membuat sosialisasi/teknis kearif bernilai slogan pelayanan gratis, dipungut biaya atau gratis	✓	✓	✓	✓	2023
5	Kualitas Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait jenis layanan	✓	✓	✓	✓	2023
6	Kompetensi Pelaksana	1. Mengkaji/mentoring pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing 2. Penyusunan Analisis Bahan Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan	✓	✓	✓	✓	2023
7	Perilaku Pelaksana	Membentuk tim/bimbingan/latihan kepada pegawai secara rutin	✓	✓	✓	✓	2023
8	Perencanaan, Saran dan Masukan	Optimisasi perencanaan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi	✓	✓	✓	✓	2023
9	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penggantian sarana dan prasarana sesuai kebutuhan	✓	✓	✓	✓	2023

1

55	45	4	4	4	4	4	4	4	4
56	46	3	4	4	4	4	4	4	4
57	47	3	3	4	4	3	4	4	4
58	48	4	4	4	4	4	4	4	4
59	49	3	3	4	3	4	4	4	4
60	50	4	4	4	4	3	4	4	4
61	51	3	3	4	4	4	4	4	4
62	52	4	4	4	4	3	4	4	4
63	53	3	3	4	4	3	4	4	4
64	54	3	3	4	4	3	3	4	4
65	55	3	3	4	4	3	3	4	4
66	56	3	3	4	3	3	4	4	4
67	57	3	3	4	4	3	4	4	3
68	58	3	3	4	4	3	4	4	4
69	59	4	4	4	4	4	4	4	4
70	60	3	3	4	4	3	4	4	4
71	61	3	3	4	4	3	4	4	4
72	62	3	3	4	4	3	3	4	3
73	63	3	3	4	4	3	3	4	4
74	64	3	4	4	4	3	3	3	4
75	65	3	4	4	4	4	3	3	4
76	66	3	4	4	4	4	3	3	4
77	67	3	4	4	4	4	3	3	4
78	68	4	4	4	4	4	3	4	4
79	69	3	4	4	4	4	3	4	4
80	70	3	4	4	4	4	3	4	4
81	71	3	3	4	4	3	3	4	4
82	72	3	3	3	4	3	3	3	4
83	73	3	3	3	4	3	3	3	4
84	74	3	4	3	3	3	3	3	3
85	75	3	4	3	4	3	3	3	4
86	76	0	0	0	0	0	0	0	0
87	77	0	0	0	0	0	0	0	0
88	78	0	0	0	0	0	0	0	0
89	79	0	0	0	0	0	0	0	0
90	80	0	0	0	0	0	0	0	0
91	81	0	0	0	0	0	0	0	0
92	82	0	0	0	0	0	0	0	0
93	83	0	0	0	0	0	0	0	0
94	84	0	0	0	0	0	0	0	0
95	85	0	0	0	0	0	0	0	0
96	86	0	0	0	0	0	0	0	0
97	87	0	0	0	0	0	0	0	0
98	88	0	0	0	0	0	0	0	0
99	89	0	0	0	0	0	0	0	0
100	90	0	0	0	0	0	0	0	0
101	91	0	0	0	0	0	0	0	0
102	92	0	0	0	0	0	0	0	0
103	93	0	0	0	0	0	0	0	0
104	94	0	0	0	0	0	0	0	0
105	95	0	0	0	0	0	0	0	0
106	96	0	0	0	0	0	0	0	0
107	97	0	0	0	0	0	0	0	0
108	98	0	0	0	0	0	0	0	0

111	Thikri	268	259	294	294	262	272	280	275	275
112	Unsur									
113	100%	3,573	3,453	3,520	3,520	3,463	3,627	3,733	3,667	3,667
114	Unsur									
115	100%	6,297	6,282	6,430	6,430	6,388	6,403	6,414	6,407	6,407
116	terbagi									
117	Unsur									
118										
119										
120										
121										
122										
123										
124										
125										
126										
127										
128										
129										
130										
131										
132										
133										
134										
135										
136										

IKM UNIT PELAYANAN : 91,72

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

3. Inspektorat

2. Hasil Olah Data SKM									
TABELASI SURVEI KEPuasan MASYARAKAT									
INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK									
No. Saran	:								
Jenis Layanan	:	Pelayanan kepada Perangkat Daerah							
Jumlah Populasi	:	280							
Jumlah Target Responden	:	261							
No. Urut	Jenis Kelamin	Responden	Usia	Relasi	Relasi	Relasi	Relasi	Relasi	Kategori / Saran
Urut	Urut	Urut	Urut	Urut	Urut	Urut	Urut	Urut	Urut
1	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
2	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3
3	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3
4	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
5	Laki-Laki	SWAD3	4	4	4	4	3	3	4
6	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	2
7	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3
8	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
9	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
10	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3
11	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3
12	Perempuan	S1	3	4	3	4	3	3	3
13	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3
14	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
15	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	4
16	Laki-Laki	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3
17	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3
18	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
19	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
20	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
21	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3
22	Perempuan	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3
23	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
24	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	4
25	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	4
26	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3
27	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
28	Perempuan	S2	4	4	4	4	3	3	4
29	Laki-Laki	S2	3	4	3	4	3	3	4
30	Laki-Laki	S2	4	3	3	4	3	3	4
31	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
32	Laki-Laki	40 S2	4	4	4	4	3	3	4
33	Perempuan	44 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
34	Laki-Laki	44 S2	PR6	4	3	3	4	3	3
35	Laki-Laki	57 S1	AN	3	3	3	4	3	3
36	Perempuan	53 S2	PR6	3	3	3	4	3	3
37	Laki-Laki	29 SWAD3	PR6	3	3	3	4	3	3
38	Laki-Laki	25 SWAD3	AN	3	3	3	4	3	3
39	Perempuan	29 S1	AN	3	3	3	4	3	3
40	Perempuan	48 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
41	Laki-Laki	55 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
42	Laki-Laki	37 S2	PR6	3	3	3	4	3	3
43	Laki-Laki	26 S1	AN	3	3	3	4	3	3
44	Laki-Laki	45 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
45	Perempuan	37 SWAD3	PR6	3	3	3	4	3	3
46	Perempuan	41 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
47	Perempuan	41 SWAD3	PR6	4	4	3	4	3	3
48	Perempuan	38 S2	PR6	3	3	3	4	3	3
49	Perempuan	45 S1	AN	3	3	3	4	3	3
50	Laki-Laki	47 S2	PR6	3	3	3	4	3	3
51	Perempuan	40 S1	AN	3	3	3	4	3	3
52	Laki-Laki	32 SWAD3	AN	3	3	3	4	3	3
53	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
54	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
55	Perempuan	S1	4	3	3	4	3	3	3
56	Laki-Laki	S2	3	4	3	4	3	3	3
57	Perempuan	S2	4	4	4	4	3	3	3
58	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	3	3
59	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
60	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
61	Laki-Laki	S2	3	4	3	4	3	3	3
62	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	3
63	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
64	Perempuan	S2	3	4	3	4	3	3	3
65	Perempuan	41 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
66	Perempuan	47 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
67	Perempuan	48 S2	AN	3	3	3	4	3	3
68	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	3
69	Laki-Laki	S2	4	3	3	4	3	3	3
70	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	3
71	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
72	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	3
73	Laki-Laki	45 S1	AN	3	3	3	4	3	3
74	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
75	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	3
76	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3
77	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
78	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
79	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
80	Laki-Laki	59 S2	AN	4	4	3	4	3	3
81	Perempuan	47 S1	AN	3	3	3	4	3	3
82	Laki-Laki	50 S1	AN	3	3	3	4	3	3
83	Laki-Laki	50 S1	AN	3	3	3	4	3	3
84	Perempuan	48 S1	AN	3	3	3	4	3	3
85	Perempuan	48 S1	AN	3	3	3	4	3	3
86	Laki-Laki	52 S2	AN	3	3	3	4	3	3
87	Laki-Laki	49 S1	AN	3	3	3	4	3	3
88	Laki-Laki	49 SWAD3	AN	4	4	3	4	3	3
89	Perempuan	51 S1	PR6	4	3	3	4	3	3
90	Laki-Laki	54 S2	AN	4	4	3	4	3	3
91	Laki-Laki	41 S1	PR6	4	3	3	4	3	3
92	Laki-Laki	47 S2	AN	4	4	3	4	3	3
93	Perempuan	42 SWAD3	PR6	3	3	3	4	3	3
94	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
95	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
96	Laki-Laki	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3
97	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
98	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
99	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	3	3	3
100	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
101	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
102	Laki-Laki	S2	3	4	3	4	3	3	3
103	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
104	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	3	3	3
105	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
106	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
107	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	3	3	3
108	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
109	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
110	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
111	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3
112	Perempuan	53 S2	PR6	3	3	3	4	3	3
113	Laki-Laki	39 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
114	Perempuan	57 S1	PR6	4	4	3	4	3	3
115	Laki-Laki	45 S1	AN	3	3	3	4	3	3
116	Laki-Laki	53 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
117	Laki-Laki	53 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
118	Laki-Laki	29 S1	PR6	3	3	3	4	3	3
119	Laki-Laki	52 S2	PR6	4	4	3	4	3	3
120	Perempuan	45 S1	AN	3	3	3	4	3	3
121	Perempuan	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3
122	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3
123	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3
124	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3

125	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3	4
126	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3	4
127	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3	4
128	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	4	3	3	4
129	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3	4
130	Perempuan	55 S2	AN	3	3	3	4	3	3	3
131	Perempuan	S2	2	3	3	4	3	3	3	4
132	Perempuan	S2	4	3	3	4	3	3	3	4
133	Perempuan	47 S2	PR6	3	3	3	4	3	3	3
134	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3	3
135	Perempuan	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	3
136	Perempuan	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	3
137	Perempuan	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	3
138	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	3	3	4
139	Laki-Laki	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	4
140	Laki-Laki	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	4
141	Laki-Laki	SWAD3	2	3	3	4	3	3	3	4
142	Laki-Laki	SWAD3	4	4	4	4	3	3	3	4
143	Laki-Laki	S1	3	4	4	4	3	3	3	4
144	Perempuan	SWAD3	4	4	3	4	3	3	3	4
145	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3	4
146	Laki-Laki	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	4
147	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	3	3	3	4
148	Perempuan	SWAD3	3	3	3	4	3	3	3	4
149	Perempuan	S2	3	3	3	4	3	3	3	4
150	Perempuan	43 S2	PR6	4	4	3	4	3	3	4
151	Laki-Laki	25 SWAD3	PR6	3	3	3	4	3	3	4
152	Perempuan	53 S1	AN	4	4	4	4	3	3	4
153	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	3	3	3	4
154	Laki-Laki	SWAD3	4	4	4	4	3	3	3	4
155	Perempuan	S1	3	4	3	4	3	3	3	4
156	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3	4
157	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	3	3	4
158	Perempuan	S2	4	4	3	4	3	3	3	4
159	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	3	3	4
160	Perempuan	S1	3	3	3	4	3			

4. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA PONTIANAK												
No urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN							
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	Perempuan	54	SMA	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
2	Laki-laki	50	SMA	PNS	4	3	3	4	4	4	3	4
3	Laki-laki	40	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3
4	Perempuan	17	SMA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	3	4
5	Laki-laki	19	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki-laki	37	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4
7	Perempuan	30	S2	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4
8	Laki-laki	52	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	2
9	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki-laki	40	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4
11	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4
12	Perempuan	37	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Perempuan	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3
14	Perempuan	49	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3
15	Perempuan	40	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	3	4
16	Laki-laki	41	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
17	Perempuan	43	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
18	Perempuan	40	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
19	Laki-laki	19	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4
20	Perempuan	57	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Laki-laki	21	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Laki-laki	19	S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4
23	Laki-laki	18	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	4	4	4	4
24	Laki-laki	19	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Perempuan	45	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
26	Perempuan	44	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Perempuan	21	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Perempuan	21	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Perempuan	21	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	4
30	Perempuan	21	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	3	4
31	Perempuan	34	S2	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3
32	Perempuan	57	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4
Nilai Rate-rata					3,531	3,594	3,531	3,688	3,583	3,6503	3,5625	3,438
Nilai Rate-rata Tertimbang					0,392	0,399	0,392	0,409	0,395	0,406	0,395	0,382
SKM Unit Pelayanan					90,274							

NRR PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat
U1	Persyaratan	88.281 B
U2	Prosedur	89.844 A
U3	Waktu Pelayanan	88.281 B
U4	Biaya/tarif	92.188 A
U5	Produk Layanan	89.063 A
U6	Kompetensi Pelaksana	91.406 A
U7	Perilaku Pelaksana	89.063 A
U8	Pengangan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.938 B
U9	Sarana dan Prasarana	99.219 A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayana n	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	69,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 86,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,59	3,53	3,68	3,56	3,65	3,56	3,43	3,96
Kategori	B	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,27 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi Website BAPPEDA Kota Pontianak			✓	✓	Sekretariat
2	Layanan Pengaduan	Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan pada Website			✓	✓	Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent			✓	✓	Sekretariat

5. Badan Keuangan Daerah

3. UNIT PELAYANAN : BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA PONTIANAK													
3.1. ALAMAT : Jalan Legenda Europa Pontianak													
3.2. NISAL PER UNIT PELAYANAN													
NO	US1	US2	US3	US4	US5	US6	US7	US8	US9	Amn. Ketenag.	Pendidikan	Pekerjaan	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
19	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
23	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
26	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
32	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
33	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
34	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
35	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
36	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
37	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
38	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
39	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
40	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
41	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
42	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
43	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
44	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
45	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
46	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
47	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
48	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
49	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
50	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
51	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
53	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
54	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
55	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
56	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
57	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
58	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
59	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
60	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
61	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
62	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
63	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
64	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
65	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
66	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
67	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
68	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
69	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
70	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
71	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
72	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
73	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
74	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
75	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
76	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
77	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
78	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
79	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
80	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
81	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
82	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
83	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
84	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
85	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
86	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
87	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
88	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
89	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
90	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
91	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
92	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
93	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
94	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
95	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
96	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
97	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
98	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
99	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
100	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
101	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
102	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
103	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
104	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
105	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
106	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
107	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
108	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
109	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
110	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
111	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
112	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
113	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
114	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
115	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
116	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
117	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
118	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
119	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
120	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
121	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
122	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
123	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
124	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
125	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
126	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
127	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
128	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
129	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
130	1												

6. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BKPSDM KOTA PONTIANAK														
Nomor Rekaman		: /BKPSDM-S/XI/2022												
Jumlah Populasi		: 13												
Jumlah Target Responden		: 13												
Nomor Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Aktual Per-Unsur Layanan									Keluhan Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Pria	D1/D2/D3	PNS	Kenaikan Pangkat	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Wanita	S2/S3	PNS	Cuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Wanita	S2/S3	PNS	Layanan Kepegawaian Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	Pria	D1/D2/D3	PNS	Layanan Kepegawaian Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
5	Pria	S2/S3	PNS	Kenaikan Gaji Berkala, Kenaikan Pangkat, Cuti, Layanan Kepegawaian Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
6	Pria	D4/S1	PNS	Cuti	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	Pria	D4/S1	PNS	Kenaikan Gaji Berkala	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	Pria	D4/S1	PNS	Kenaikan Gaji Berkala, Kenaikan Pangkat, Cuti	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
9	Pria	SMA	PNS	Kenaikan Gaji Berkala, Kenaikan Pangkat, Cuti, Ijin Belajar, Pensiun, Mutasi, Layanan Kepegawaian Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	Pria	D4/S1	PNS	Kenaikan Gaji Berkala, Kenaikan Pangkat, Cuti, Layanan Kepegawaian Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	Wanita	D4/S1	PNS	Kenaikan Gaji Berkala, Kenaikan Pangkat, Cuti, Layanan Kepegawaian Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Pria	D1/D2/D3	PNS	Layanan Kepegawaian Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Kepegawaian Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai Rata-rata					4.4	4.6	4.3	5.2	4.5	4.3	4.3	4.4	5.1	
Nilai Rata-rata Tertimbang(0,11)					0.37	0.39	0.36	0.44	0.38	0.36	0.36	0.37	0.43	
Nilai SKM UNIT PELAYANAN*25)					**) 86.94									

NRR- Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indek Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	88.64	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86.36	B
U3	Waktu Pelayanan	84.51	B
U4	Biaya /Tarif	100	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.64	A
U6	Kompetensi Pelaksana	84.51	B
U7	Prilaku Pelaksana	84.51	B
U8	Sarana & Prasarana	86.36	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	98.55	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NI)	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.3	3.5	3.3	4	3.4	3.3	3.3	3.3	3.9
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,54 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Koordinasi Proses Usulan Kenaikan Pangkat Pegawai		√			Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan	Melakukan Evaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan			√		Sekretariat

7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA PONTIANAK									
ALAMAT : JL. LET JEND. SUTOMO NO.71 PONTIANAK									
TLP / FAX : 0561 - 747281, 0561 - 8102581									
NILAI UNSUR PELAYANAN									
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	4	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	4	4	3	3	4
14	3	3	3	3	2	3	4	3	3
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	4	3	4	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	3	3	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	3	3	3	4	3	3	4
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	3	4	3	3	4
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4

41	4	4	3	4	2	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	3	4	3	4
45	3	3	2	3	3	3	3	2	2
46	2	3	2	3	2	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	3	2	3	3	2	3	4	4
49	2	3	2	3	2	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4	3	4	4
56	3	4	3	2	3	3	3	3	3
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	3	4	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	3	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	4	4	4	3	4	3	4
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	4	4	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	4
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	1	2	2	2	1	3	3	1	1
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	3	4	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	3	4	4	4	4	4	3	4
85	3	3	3	3	4	3	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	2	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	4	4	4	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	2	4	3	4	3	3	3	3	3
95	4	3	4	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	4	3	4	4	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Nilai /									
Umar	320	322	313	338	312	322	329	311	353
Arifin /									
NBR	3.30	3.32	3.23	3.49	3.23	3.32	3.39	3.21	3.43
Umar									
Arifin /									
NBR	0.36	0.3652	0.3445	0.3842	0.3652	0.3731	0.3527	0.3778	0.39
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arifin /									
NBR									
Umar									
Arif									

8. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN		Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pontianak							
ALAMAT		: Jl. Letjen. Sutuyo Kemp. Sutuyo Indah Pontianak							
Telp/Fax		: (0561) 732806							
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	4	3	4	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	4	4	4	3	3	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	3	4	4	4	3	4	3	4	3
14	4	4	4	4	4	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3
16	3	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	3	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	3	3
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	3	4	4	4	4	3	3
29	3	4	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	3	4	4	3	4	4	3	4
37	4	4	4	4	3	3	4	4	3
38	3	3	4	4	3	4	4	3	4
39	3	4	4	4	4	3	4	3	3
40	4	4	4	4	3	4	4	2	3
41	3	4	4	4	4	4	3	4	3
42	4	3	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	2	3	4	4	4
44	3	4	4	4	4	4	3	3	3
45	4	3	4	4	4	3	4	4	4
46	3	3	4	4	3	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	3	4	4	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	3	4
56	3	3	4	4	3	4	4	3	4
57	4	4	3	4	3	3	4	4	3
58	4	3	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	3	4	4	4	3

62	4	3	4	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	4	3	4	3	4
65	4	3	4	4	3	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	3	4
67	3	4	4	4	3	4	3	3	3
68	4	4	4	4	4	3	4	4	3
69	4	4	4	4	3	4	3	4	4
70	3	4	4	4	3	3	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4
72	4	3	3	4	3	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	4	3	4	4	4	4	3	4	3
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	4	4	4	3	4	3
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	4	4	4	3
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	3	4	4	4	4	3	4	3
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	4	3	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	3

TNilai	312	307	334	340	310	314	309	315	306	
Unsur										
NRPI	3,671	3,612	3,329	4,000	3,647	3,694	3,635	3,706	3,600	
Unsur										
NRPI	0,404	0,397	0,432	0,440	0,401	0,406	0,400	0,408	0,396	)
terbly										
unsur										3,694
										)
										92,109

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,671
U2	Prosedur	3,612
U3	Waktu Pelayanan	3,329
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Layanan	3,647
U6	Kompetensi/Pelaksana	3,694
U7	Perilaku/Pelaksana	3,635
U8	Sarana dan Masukan	3,706
U9	Sarana dan Prasarana	3,600

IKM UNIT PELAYANAN :		92,11
Mata 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	

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,61	3,92	4	3,64	3,69	3,63	3,7	3,6
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,17 (Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang datang	√	√	√		Bagian Umum dan Aparatur
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	...

9. Satuan Polisi Pamong Praja

A	B	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Timestamp	Jenis Kelamin	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Saran Perbaikan :
6/22/2022 14:12:47	Perempuan	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Tingkatkan terus kinerja menuju good governance, tetap semangat, juga kekompakan.
6/22/2022 14:46:05	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	C. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	C. Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Agak lebih di percepat semuanya saja
6/22/2022 13:11:50	Laki - laki	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
09-06-22 8:38	Laki - laki	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/22/2022 10:08:53	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	C. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	C. Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
9/22/2022 14:08:11	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	D. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	C. Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
08-03-22 16:17	Perempuan	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/27/2022 14:59:15	Laki - laki	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Untuk kedepannya semoga polpp kota Pontianak pelayanannya semakin Baik, tetap semangat
6/22/2022 13:58:58	Laki - laki	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	C. Cepat	C. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Pertahankan kualitas pelayanan
10-06-22 10:42	Perempuan	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/22/2022 14:24:23	Laki - laki	C. Sesuai	D. Sangat Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/22/2022 8:53:11	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	C. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	C. Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/22/2022 10:11:16	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	D. Sangat Cepat	D. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	C. Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Kalau bisa lebih makin maju lagi dalam pelayanan
6/22/2022 10:48:51	Laki - laki	D. Sangat Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	D. Gratis	D. Sangat Sesuai	C. Kompeten / Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/22/2022 15:06:17	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	D. Gratis	C. Sesuai	D. Sangat Kompeten / Sangat Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	
6/22/2022 23:23:29	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	D. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	D. Sangat Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Perbanyak anggota
09-06-22 8:31	Laki - laki	C. Sesuai	C. Mudah	C. Cepat	C. Gratis	C. Sesuai	C. Kompeten / Mampu	D. Sangat Sopan dan Ramah	C. Baik	D. Dikelola Dengan Baik	Selalu tinggalkan pelayanan.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,525	3,575	4	3.6	3.65	3,65	3,55	4
Kategori	B	B	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	90,89 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi persyaratan	✓	✓			...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓			...
		Simplifikasi proses bisnis			✓	✓	...
3	Penanganan pengaduan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				✓	...

10. Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Tabel 5.2
Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsus
Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
16	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
17	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3
20	2	2	3	4	4	3	3	3	1	3
21	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
22	2	2	2	4	4	4	4	1	4	3
23	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
26	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2

30	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3
31	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
36	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4
37	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4
38	1	2	2	4	1	2	2	3	2	2
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3
42	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2
43	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3
44	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3
45	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3
50	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3
59	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2
67	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2
77	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
81	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4
82	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
83	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
84	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
88	2	3	2	4	5	3	3	3	2	2
89	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
97	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3
98	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3
99	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3
100	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
107	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
108	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2

109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3
113	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	2	2	2	4	3	1	3	4	4	4
115	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
117	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
122	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
124	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
125	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
126	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
128	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	1	2	3	4	3	2	4	4	3	3
131	1	2	2	4	3	2	4	3	3	3
132	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2
133	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3
134	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
136	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
138	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3
140	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3
146	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	2	2	2	4	2	2	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	2	3	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	4	4	4	4	4
159	4	3	3	4	3	4	3	4	3
160	3	4	3	4	3	4	4	4	3
161	3	3	3	4	4	4	4	4	4
162	3	3	4	4	2	3	3	4	3
163	3	3	4	4	4	4	3	4	4
164	3	3	3	4	4	4	4	4	3
165	3	3	3	4	4	3	3	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	3	3	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	2	3	2	4	2	3	2	4	2
173	3	2	2	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	2	2	2	2	3	3	3	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	3
179	3	2	3	4	3	3	3	4	4
180	3	2	1	4	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	3	4	4	3	4	4	4	4
184	3	3	3	4	3	4	4	4	4
185	3	3	4	4	3	4	4	4	4
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	4	4	4	4
188	3	3	4	4	4	4	4	4	4
189	4	3	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	3	4	3	4	3	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	2

11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
ALAMAT : Jl. Letjen Sutoyo (Kantor Terpadu)
Tlp/Fax : (0561) 736290 - 760912 - 761152 Fax
(0561) 736290

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	3	3	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4

22	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	2	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	4	4	3	4
26	4	4	3	4	4	4	3	4	4
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	3	4
29	3	4	3	4	3	4	3	4	4
30	3	1	3	3	3	4	4	3	4
31	4	3	4	4	4	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	4	4	3	3
35	3	3	3	4	3	3	4	3	3
36	3	3	3	4	3	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	3	3	4	1	3	4	3	3	4
47	3	4	4	1	3	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	2	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	2	2	2	3	3

51	3	4	4	4	3	4	3	4	4
52	3	3	4	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	3	4	1	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	1	3	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	4	3	4	4
66	3	4	3	4	4	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	3	3	4	4	3	3	3	4
74	3	3	4	4	4	3	4	4	4
75	3	3	4	4	3	3	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4

80	3	3	3	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	1	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4
96	3	2	2	4	2	3	3	2	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	4	3	4	3	3	4	4	2
99	3	3	4	4	3	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	4	3	3	4
107	4	3	4	4	3	3	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3

109	3	3	3	4	4	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	3	3	4	4	3	3	3	4
113	3	3	4	4	3	3	4	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	3	3	3	4	4	4	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	4	3	4	4
121	4	4	4	4	3	4	3	4	4
122	4	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	4	3	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	4	3	4	4	4	4
126	3	3	3	4	4	4	3	4	4
127	3	3	3	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	3	3	4	3	4
131	3	1	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	4	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	1
135	2	3	3	4	3	2	2	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	4	4	3	3	3	4	3	4	3

138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	4	4	4
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	3	4	3	4	4	4	3	4	4
142	3	4	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	4	3	3	4
144	4	3	4	3	4	4	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	4	3	2	3	4	3	3	3	4
147	4	4	3	3	1	4	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	4	4
149	3	3	4	4	4	4	3	4	4
150	4	3	4	4	3	3	3	4	3
151	3	3	4	4	3	3	3	3	3
152	3	3	4	4	3	3	4	3	4
153	3	2	3	4	2	3	3	3	4
154	4	4	4	4	3	3	3	4	4
155	3	3	4	4	4	4	4	3	4
156	3	3	2	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	4	3	4	4	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	4	4	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	2	3
161	3	3	3	4	2	2	2	4	3
162	3	3	3	4	3	1	3	3	4
163	3	3	3	4	2	2	2	4	3
164	4	3	4	4	3	3	4	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	4	4	3	3	4	4

167	3	4	4	4	4	3	4	3	3
168	4	3	4	4	3	4	3	3	4
169	3	4	2	4	3	3	4	4	4
170	3	2	4	4	2	3	4	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4
172	3	3	3	4	3	3	2	3	3
173	3	2	3	4	3	3	2	3	2
174	2	3	4	4	3	3	4	4	4
175	3	3	4	4	3	2	3	3	3
176	3	3	4	4	3	2	4	2	2
177	3	3	4	4	3	2	2	3	4
178	3	3	3	4	3	4	3	4	4
179	3	3	2	4	3	4	3	4	4
180	3	3	4	4	3	3	3	3	4
181	4	3	4	4	3	3	3	3	4
182	4	3	3	4	4	3	3	4	3
183	3	3	3	4	4	3	3	4	3
184	3	3	4	4	3	3	4	3	4
185	3	3	3	4	3	4	3	4	4
186	3	3	4	4	3	4	3	4	4
187	4	3	3	4	4	3	4	4	4
188	3	4	3	4	3	4	3	3	4
189	3	3	4	4	3	3	4	3	4
190	3	3	3	4	3	4	3	4	4
191	3	4	4	4	3	3	4	3	4
192	4	3	3	4	3	4	3	4	4
193	3	4	4	4	3	4	3	4	4
194	3	3	3	4	3	4	3	4	4
195	4	4	3	4	3	4	3	3	4

254	4	4	3	4	3	3	4	4	4
255	4	4	4	4	3	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	3	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	3	4	3	3	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	4	3	4	3	4	4
264	3	3	3	4	3	4	3	4	4
265	3	4	4	4	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	4	3	3	4
267	3	3	4	4	3	4	3	3	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4
269	3	4	3	4	4	4	3	3	4
270	3	3	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	4	3	4	4	4	4
273	3	3	3	4	4	4	4	4	4
274	3	4	4	4	4	3	4	4	4
275	3	3	4	4	4	4	4	4	4
276	3	4	3	4	3	4	3	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	3	3	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	3	4	3	3	4

283	3	3	3	4	3	3	4	4	4
284	3	3	3	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	4	4	4	4	4
286	3	4	4	4	3	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	3	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	3	3
290	4	4	4	4	4	4	3	3	3
291	4	4	4	4	3	3	4	3	3
292	4	4	4	4	3	3	3	3	3
293	4	3	4	4	4	4	3	3	3
294	3	3	3	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	3	3	3
296	3	4	4	4	3	3	3	3	3
297	3	4	4	4	4	4	3	3	3
298	3	3	4	4	3	3	3	3	4
299	3	4	4	4	4	4	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	4	4	4	3	3	3	3	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	3
303	4	4	4	4	3	3	4	3	3
304	4	3	3	4	4	4	4	4	3
305	4	4	3	4	4	4	3	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	3
307	3	3	3	3	4	4	3	3	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	3
310	3	4	4	4	4	4	4	4	3

341	4	4	4	4	4	3	4	3	3
342	4	3	4	4	3	4	3	4	4
343	3	3	3	3	3	4	4	4	4
344	2	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	4	4	4	2	3	4	4	4
346	4	4	2	4	4	3	4	4	4
347	3	4	4	4	4	4	4	4	2
348	4	4	4	4	4	4	4	3	4
349	3	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	3	4	3	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	3	4	4	4	3	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	3	4	4	3	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	3	3	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	4	4	4	4	3	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	3	3	4	4	3	4	4	4	3
367	4	4	3	4	3	4	4	3	4
368	4	4	4	4	3	3	3	3	3
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4

370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	2	2	3	4	3	3	2	2	1
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	3	4	4	3	4	4	4
375	3	4	4	4	4	4	3	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	3	4	4	4	4	4	4	4
378	3	4	4	4	4	4	4	4	4
379	3	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai	1313	1315	1225	1481	1336	1348	1342	1347	1427
ΣUnsur	3,46	3,47	3,50	3,91	3,53	3,58	3,56	3,57	3,77
NRR/Unsur	0,38	0,39	0,39	0,43	0,39	0,40	0,39	0,42	0,42
NRR terbagi									
Unsur									
IKM Unit Pelayanan									
C									

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- "x" = Jumlah NRR IKM terbagi
- "x" = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi

SKM Berdasarkan Rata-Rata Perhitungan Tahunan 10 Tahun 2022

14

NRR terbagi = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 89,58

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,60 - 88,30
C (Cukup Baik) : 64,99 - 76,59
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,98

SKM Berdasarkan Rata-Rata Perhitungan 10 Tahun 2022

15

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Persyaratan sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 470/13287/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan, dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	✓	✓	✓	✓	Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil
		Petugas pelayanan membantu memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan				✓	Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil
2	Prosedur pelayanan	Melakukan <u>monitoring</u> dan evaluasi terhadap implementasi prosedur penyederhanaan prosedur pelayanan, SOP dan Standar Pelayanan	✓	✓	✓	✓	Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil
3	Perilaku Petugas	Memberikan bimbingan teknis dan pembinaan kepada petugas Front Office dan operator terkait <u>service excellent</u>				✓	Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil

Tabel IV.1
Nilai SKM setelah dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4 = (3) x 0,111	5 = (4) x 25	6
U1	Persyaratan	3,46	0,38	9,50	A
U2	Prosedur	3,47	0,39	9,75	A
U3	Waktu Pelayanan	3,50	0,39	9,75	A
U4	Biaya/Tarif	3,91	0,43	10,75	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53	0,39	9,75	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,40	10	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39	9,75	A
U8	Maklumat Pelayanan	3,55	0,39	9,75	A
U9	Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan	3,77	0,42	10,50	A
	Total Nilai	32,28	3,58	89,58	A

12. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kecamatan

DAN PER UNSUR PELAYANAN Buka dengan ▾										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
26	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
45	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,51	3,31	3,52	3,90	3,46	3,30	3,34	3,70	3,60
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	A	B
IKM Unit Pelayanan	87,80 (B atau Baik)								

DAN PER UNSUR PELAYANAN Buka dengan ▾										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
26	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
45	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi pelaksana	Memberi pelatihan mengenai Public Service terhadap pelaksana	✓	✓	✓		---
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Pelaksana pelayanan	✓	✓			Tim Pengelola Pemasukan
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent			✓	✓	---

No.	Item	Franchise	Partner	E1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
84	Netpage	Item1	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	Netpage	Item2	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	Netpage	Item3	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	Netpage	Item4	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	Netpage	Item5	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	Netpage	Item6	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	Netpage	Item7	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	Netpage	Item8	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	Netpage	Item9	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	Netpage	Item10	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	Netpage	Item11	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	Netpage	Item12	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	Netpage	Item13	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	Netpage	Item14	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	Netpage	Item15	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	Netpage	Item16	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	Netpage	Item17	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	Netpage	Item18	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	Netpage	Item19	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	Netpage	Item20	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	Netpage	Item21	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	Netpage	Item22	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	Netpage	Item23	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	Netpage	Item24	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	Netpage	Item25	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	Netpage	Item26	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	Netpage	Item27	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	Netpage	Item28	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	Netpage	Item29	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	Netpage	Item30	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	Netpage	Item31	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	Netpage	Item32	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	Netpage	Item33	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	Netpage	Item34	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	Netpage	Item35	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	Netpage	Item36	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	Netpage	Item37	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	Netpage	Item38	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	Netpage	Item39	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	Netpage	Item40	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	Netpage	Item41	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	Netpage	Item42	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	Netpage	Item43	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	Netpage	Item44	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	Netpage	Item45	Yes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	Netpage	Item46	Yes	1	1	1	1</					

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,465	3,451	3,306	3,882	3,486	3,472	3,583	3,403	3,860
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,75 (B atau Baik)								

Nilai Persapxi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,596	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 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Permudah prosedur pelayanan				√	Diskominfo Kota Pontianak
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik di jenis layanan pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya			√	√	Diskominfo Kota Pontianak
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan peningkatan terhadap layanan pengaduan.			√	√	Diskominfo Kota Pontianak

14. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

[illegible][illegible][illegible]

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi " <u>online</u> "	√	√	√		<u>Subbag Umum dan Aparatur</u>
		Penyediaan drive true bagi pelayanan langsung				√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan <u>monitoring</u> dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	
		Simplifikasi proses bisnis				√	
3	Perilaku Petugas	Melakukan <u>pengawasan melekat</u> kepada petugas	√	√	√	√	
		Memberikan <u>pelatihan khusus</u> kepada SDM <u>mendukung pelayanan</u> (service excellent)				√	
4	<u>Penanganan Pengaduan</u>	<u>Penyediaan sarana</u> pengaduan online	√	√	√	√	
		- <u>Menyediakan sarana</u> pengaduan langsung di <u>kantor</u> dan <u>melalui facebook, Instagram, website dinas</u> PUPR dan <u>melalui aplikasi E-Lapor</u> dan <u>SIDAKU CETAR (Sitem Informasi Tindak Lanjut Cepat Pengaduan Masyarakat)</u>	√	√	√	√	

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4	3,7	3,58	4	4	4	3,61	3,6	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,4 (A atau SANGAT BAIK)								

15. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

</

288	4	4	4	4	3	4	4	4	4
289	3	3	3	4	3	3	3	3	3
290	3	4	3	4	3	3	4	3	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	3	3	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	4	3	3	3	3	3
297	3	3	3	4	3	3	4	3	4
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	4	3	3	4	3	3	4	4	4
300	3	3	3	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	4	3	3	3	4
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	4	3	4
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	4	3	3	4	3	4	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	4	4	4
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	3	3	3
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	3	3	3	4	3	3	3	3	4
317	3	3	3	4	3	3	3	3	3
318	4	3	4	4	3	4	4	3	4
319	4	3	3	4	3	4	4	4	4
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4

321	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4
323	4	4	4	4	3	4	4	4	4
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	3	3	3	4	4	3	3	3	4
331	4	4	4	4	4	3	3	3	4
332	3	3	3	4	3	3	3	3	4
333	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	3	3	4	4	3	4	3	4	4
335	3	3	3	4	3	3	3	3	4
336	3	4	4	4	4	3	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	3	4	3	3	4	3	4
339	3	3	3	4	3	3	3	3	4
340	4	4	3	4	3	3	3	3	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4
345	3	3	3	4	3	3	3	3	3
346	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	4	3	3	4	4	4	3	4	4
348	3	3	3	4	3	3	3	3	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	4
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4
351	4	4	3	4	4	4	4	4	4
352	3	3	3	4	3	3	3	3	4
353	3	3	3	4	3	4	3	3	4

354	4	3	3	4	3	3	3	3	3
355	3	4	4	4	3	3	4	3	4
356	3	3	3	4	3	3	3	3	4
357	3	3	3	4	3	3	3	3	4
358	4	3	3	4	3	3	3	3	4
359	3	3	3	4	3	3	4	3	4
360	3	3	3	4	3	3	3	3	4
361	4	4	3	4	3	3	3	3	4
362	3	3	3	4	3	3	3	3	3
363	4	3	3	4	4	4	3	4	4
364	3	3	3	4	3	3	4	3	4
365	4	4	4	4	3	3	3	4	4
366	3	3	3	4	3	3	3	3	3
367	3	3	3	4	3	3	3	3	4
368	3	3	4	4	3	3	4	3	4
369	4	3	3	4	3	4	3	3	4
370	3	3	3	4	3	3	3	3	4
371	3	3	3	4	3	3	3	3	4
372	4	4	3	4	4	3	3	3	4
373	3	3	3	4	3	3	3	3	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	3	3	3	4	3	3	3	3	4
376	3	4	3	4	3	3	3	3	4
377	4	4	3	4	4	4	3	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	3	3	3	4	3	3	3	3	3
380	3	3	3	4	3	3	3	3	4
381	3	3	3	4	3	3	3	3	4
382	4	3	3	4	3	3	3	3	4
383	4	4	4	4	3	4	4	4	4
384	3	3	3	4	3	3	3	3	4
385	3	3	3	4	3	3	3	3	4
386	3	3	3	4	3	3	3	3	3

387	4	3	3	4	4	3	3	4	4
388	3	3	3	4	3	3	3	3	4
389	3	3	3	4	3	3	3	3	4
390	3	3	3	4	3	3	3	3	3
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	3	3	3	4	3	3	3	3	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	3	4	4	4	4	4	4	4
395	3	3	3	4	3	3	3	3	4
396	3	3	3	4	3	3	3	3	4
397	3	3	3	4	3	3	3	3	3
398	3	3	3	4	3	3	3	3	3
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	3	3	3	4	3	3	3	3	4
401	4	3	3	4	3	3	3	3	4
402	3	3	3	4	3	3	3	3	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	3	3	3	4	3	3	3	3	4
405	4	4	4	4	4	3	3	3	4
406	4	3	4	4	4	4	4	4	4
407	3	3	3	4	3	3	3	3	4
408	4	3	4	4	3	4	4	3	4
409	3	3	3	4	3	3	3	3	4
410	4	4	3	4	4	4	4	3	4
411	4	4	4	4	4	4	4	3	4
412	4	3	3	4	3	4	4	3	4
413	3	3	3	4	3	3	3	3	4
414	3	3	3	4	3	3	3	3	4
415	3	3	3	4	3	3	3	3	4
416	3	3	3	4	3	3	3	3	4
417	4	4	4	4	3	4	4	4	4
418	4	4	3	4	3	3	3	3	4
419	3	3	3	4	3	3	3	3	4

420	3	3	3	4	3	3	3	3	4
421	3	3	3	4	3	3	3	3	4
422	3	3	3	4	3	3	3	3	4
423	3	3	3	4	3	3	3	3	3
424	3	3	3	4	3	3	3	3	4
425	3	3	3	4	3	3	3	3	4
426	3	3	3	4	3	3	3	3	4
427	3	3	3	4	3	3	3	3	4
428	3	3	3	4	3	3	3	3	4
429	3	4	3	4	4	4	3	3	4
430	4	3	3	4	4	3	4	3	4
431	3	3	3	4	3	3	3	3	3
432	3	3	3	4	3	3	3	3	4
433	3	3	3	4	3	3	3	3	4
434	3	3	3	4	3	3	3	3	4
435	3	3	3	4	3	3	3	3	4
436	3	3	3	4	3	3	3	3	4
437	3	3	3	4	3	3	3	3	4
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4
439	3	3	3	4	3	3	3	3	4
440	3	3	3	4	3	3	3	3	4
441	3	4	3	4	3	4	4	4	4
442	3	3	3	4	3	3	3	3	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	3	4	3	4	3	3	3	3	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	3	3	3	4	3	3	3	3	4
447	3	3	3	4	3	3	3	3	4
448	4	4	3	4	4	3	4	3	4
449	3	3	3	4	3	3	3	3	4
450	3	3	3	4	3	3	3	3	4
451	4	4	3	4	4	4	4	4	4
452	3	3	3	4	3	3	3	3	4

453	4	4	3	4	4	4	4	4	4
454	3	3	3	4	3	3	3	3	4
455	3	3	3	4	3	4	3	3	4
456	4	3	3	4	3	4	4	4	4
457	3	3	3	4	3	3	3	3	4
458	3	3	3	4	3	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	3	3	3	4	3	3	3	3	4
461	3	3	3	4	3	3	3	3	4
462	3	4	3	4	3	3	3	3	4
463	3	3	3	4	3	3	4	3	4
464	3	3	3	4	3	3	4	4	4
465	3	3	3	4	3	3	3	3	4
466	3	3	3	4	3	3	3	3	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	3	4	4	4	3	3	4	4	4
469	3	3	3	4	3	3	3	3	3
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	3	3	3	4	3	3	3	3	4
472	4	3	3	4	3	3	3	3	4
473	3	3	3	4	3	3	3	3	4
474	3	3	3	4	3	3	3	3	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	3	3	3	4	3	3	3	3	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	3	3	3	4	4	3	3	3	4
480	3	3	3	4	3	3	3	3	3
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	3	3	3	4	3	3	3	3	4
483	3	3	3	4	3	3	3	3	4
484	3	3	3	4	3	3	3	3	4
485	3	3	3	4	3	3	3	3	4

16. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

ALAMAT
 Tlp/Fax

: Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana,
 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
 : Jl. Rahadi Osman No. 3 Lt. 4 Pontianak
 : 0561 817676

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	4	4	3	3	3	4	4	3
Nilai Unsur	157	160	155	162	158	158	158	158	156
NRR / Unsur	3.568	3.636	3.523	3.682	3.591	3.591	3.591	3.591	3.545
NRR tertib/	0.393	0.400	0.388	0.405	0.395	0.395	0.395	0.395	0.390

Keterangan :

- U1 s.d. U9

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,568	3,63	3,522	3,68	3,590	3,590	3,590	3,590	3,545
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,88 (A Sangat Baik)								

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			JAN	FEB	MAR	
1	Persyaratan	Menginformasikan terkait syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu layanan pada <u>website</u> atau media sosial dinas	√			Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur
2	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kualitas perangkat pendukung guna peningkatan kecepatan administrasi		√		Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur
3	Sarana dan Prasarana	Berupaya Mengoptimalkan jumlah sarana dan prasarana yang ada			√	Bagian Umum dan Apatur

17. Dinas Sosial

PENGOLAHAN KUISONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Sosial Kota Pontianak
 ALAMAT : Jl.Gusti Sulung Lelanang No 1B Pontianak
 Tlp/Fax. : (0561) 732634 - 733787

NILAI UNSUR PELAYANAN									
Nilai /Unsur	924	1053	932	1200	987	996	1025	1069	1200
NRR / Unsur	3,080	3,510	3,107	4,000	3,290	3,320	3,417	3,563	4,000
NRR tertbg/ unsur	0,339	0,386	0,342	0,440	0,362	0,365	0,376	0,392	0,440
									*) 3,44
									**) 86,04
IKM Unit pelayanan									

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

IKM UNIT PELAYANAN : 86,0

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,080
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan	3,510
U3	Waktu Pelayanan	3,107
U4	Biaya /tarif	4,000
U5	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,290
U6	Kompetensi pelaksana	3,320
U7	Perilaku pelaksana	3,417
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,563
U9	Sarana dan prasarana	4,000

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,080	3,51	3,107	4	3,290	3,320	3,417	3,563	4
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	86,0 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Dinas Sosial
		Penambahan loket layanan				√	Dinas Sosial
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	Dinas Sosial

274	2	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	4	3	3	3	3	4
275	3	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	3	4	4	3	2	3
276	4	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	4	4	4	4	4	4
277	5	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	5	4	4	4	4	4
278	6	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	6	4	4	4	4	4
279	7	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	7	4	4	4	4	4
280	8	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	8	4	4	4	4	4
281	9	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	9	4	4	4	4	4
282	10	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	10	4	4	4	4	4
283	11	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	11	4	4	4	4	4
284	12	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	12	4	4	4	4	4
285	13	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	13	4	4	4	4	4
286	14	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	14	4	4	4	4	4
287	15	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	15	4	4	4	4	4
288	16	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	16	4	4	4	4	4
289	17	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	17	4	4	4	4	4
290	18	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	18	4	4	4	4	4
291	19	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	19	4	4	4	4	4
292	20	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	20	4	4	4	4	4
293	21	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	21	4	4	4	4	4
294	22	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	22	4	4	4	4	4
295	23	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	23	4	4	4	4	4
296	24	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	24	4	4	4	4	4
297	25	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	25	4	4	4	4	4
298	26	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	26	4	4	4	4	4
299	27	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	27	4	4	4	4	4
300	28	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	28	4	4	4	4	4
301	29	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	29	4	4	4	4	4
302	30	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	30	4	4	4	4	4
303	31	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	31	4	4	4	4	4
304	32	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	32	4	4	4	4	4
305	33	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	33	4	4	4	4	4
306	34	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	34	4	4	4	4	4
307	35	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	35	4	4	4	4	4
308	36	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	36	4	4	4	4	4
309	37	PeruAm	SA	REARL	INDONESIA	37	4	4	4	4	4
310	38	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	38	4	4	4	4	4
311	39	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	39	4	4	4	4	4
312	40	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	40	4	4	4	4	4
313	41	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	41	4	4	4	4	4
314	42	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	42	4	4	4	4	4
315	43	LatAm	SA	REARL	INDONESIA	43	4	4	4	4	4

314	23	Penerimaan	S1	PELAJARI MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4
315	23	Penerimaan	S1	PELAJARI MAHASISWA	3	4	4	3	3	4	3	4
316	19	Penerimaan	S1	PELAJARI MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4
317	21	Latihan	S1	PELAJARI MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	3	3
318	29	Penerimaan	S2	PELAJARI MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3
319	29	Latihan	S2	PELAJARI MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	4	4
320	43	Penerimaan	SMA	PELAJARI MAHASISWA	4	4	4	3	4	3	3	3
321	20	Penerimaan	DIRI	PELAJARI MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4
322	43	Latihan	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	3	3
323	27	Penerimaan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4
324	19	Latihan	S1	PELAJARI MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	4	3
325	19	Latihan	DIRI	PELAJARI MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4
326	30	Penerimaan	S1	LAHENDY	3	4	3	4	3	4	4	3
327	19	Penerimaan	S1	PELAJARI MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	3	4
Nilai Rata - Rata					3,821	3,846	3,511	3,745	3,582	3,493	3,599	3,554
Nilai Rata - Rata Terendah					0,388	0,401	0,388	0,412	0,389	0,342	0,382	0,361
SKM Unit Pelayanan					79 89,44							

No.	UNSUR PELAYANAN	Aktual / Target	
		Indeks Kinerja	Nilai
U1	Penerimaan		90,52
U2	Salah Mekanisme dan Prosedur		91,12
U3	Waktu Penyelenggaraan		87,77
U4	Biaya Tarif		83,85
U5	Tingkat Satisfaksi dan Keluasan		80,75
U6	Kapabilitas Pelayan		89,90
U7	Keleluasan Pelayanan		91,42
U8	Pengawasan Terhadap, sarana dan prasarana		89,15
U9	Sarana dan Prasarana		88,85

Nilai	Nilai Interval (Nil)	Nilai Interval (Kategori (Nil))	Nilai Pelayanan	Kemaju Unit Pelayanan
1	1.0000 - 2.9999	25.00 - 84.99	D	Tidak Baik
2	3.0000 - 3.9999	85.00 - 75.00	C	Kurang Baik
3	4.0000 - 5.9999	75.01 - 65.00	B	Baik
4	6.0000 - 8.0000	65.01 - 100.00	A	Sangat Baik

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

Pengolahan data SKM menggunakan **excel template** olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	90,52	91,12	87,77	93,65	90,75	89,90	91,42	89,15	88,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,44 (A Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap standar prosedur operasional dan standar pelayanan			√	√	Sub Bagian Umum dan Aparatur
		Mengoptimalkan penggunaan computer lain dengan menambah fitur pendaftaran kartu anggota			√	√	Bidang Perpustakaan
2	Sarana dan prasarana	Menambah perangkat komputer khusus registrasi anggota			√	√	Bidang Perpustakaan
		-Menyediakan fasilitas ruang rapat/diskusi			√	√	Sub Bagian Umum dan Aparatur
		Penambahan perangkat komputer			√	√	Bidang Perpustakaan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan evaluasi terhadap standar prosedur operasional dan standar pelayanan			√	√	Sub Bagian Umum dan Aparatur
		Menyediakan layanan perpustakaan digital (PerpuskitE) sebagai solusi penambahan bahan pustaka dan pilihan pemustaka			√	√	Bidang Perpustakaan
		untuk dapat membaca koleksi perpustakaan dimana dan kapan saja					

19. Dinas Lingkungan Hidup

TABEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PONTIANAK													
Jenis Layanan :													
Jumlah Populasi :					15								
Jumlah Target Responden :					15								
NO. URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki - Laki	24	S-1	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	4	3
2	Perempuan	44	S-2	Susasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	Perempuan	23	S-1	Susasta	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	Laki - Laki	24	SMA	Petani/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Laki - Laki	23	SMA	Petani/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki - Laki	22	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7	Laki - Laki	26	SMA	Petani/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	3	4
8	Perempuan	22	D1-D2-D3	Petani/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Perempuan	24	SMA	Petani/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	Laki - Laki	31	SMA	Susasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	Perempuan	21	SMA	Petani/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	4	3	3
12	Perempuan	22	SMA	Petani/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Perempuan	21	SMA	Petani/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	3	3
14	Perempuan	20	SMA	Petani/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	Perempuan	29	S-2	Bus/Ten/Isi Ji	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai Per Uns					53	52	52	54	54	54	53	53	53
NRR Per Uns = (Jml nilai per unsur / jml kuesioner yang terisi)					3,53	3,47	3,47	3,60	3,60	3,67	3,40	3,40	3,40
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11					0,39	0,38	0,38	0,4	0,4	0,4	0,37	0,37	0,37
Total NRR tertimbang per unsur					3,49								
IKM Unit Pelayanan					87,27								

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,53
U2	Kemudahan Pelayanan	3,47
U3	Kecepatan Pelayanan	3,47
U4	Kualitas Pelayanan	3,60
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,60
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,60
U7	Kesopahan dan Keramahan Pelayanan	3,67
U8	Kesesuaian Maklumat Pelayanan	3,40
U9	Pelayanan Pengaduan	3,40

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,80	B	BAIK
4	3,5324 - 4,0000	88,81 - 100,00	A	SANGAT BAIK

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,47	3,47	3,60	3,60	3,60	3,67	3,40	3,40
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,27 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Pemangung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana	√	√	√		Dinas Lingkungan Hidup
2	Penanganan pengaduan,	Melakukan Rapat Evaluasi			√	√	Dinas Lingkungan Hidup
		Memberikan pelatihan khusus bagi Sumber Daya Manusia yang menjadi bagian penanganan pengaduan					
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Dinas Lingkungan Hidup
4	Waktu penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√			Dinas Lingkungan Hidup

20. Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan

**PENGOLAHAN INDEKS KEPRIASAN MASYARAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT

: DINAS PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA PONTIANAK
 : JL. BUDI UTOMO NO. 25 PONTIANAK
 : TELP. 0561-883295

No. Resp.	Nilai Unsus Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	4	4	3	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10	4	3	4	3	4	3	4	4	4
11	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	3	4
17	3	4	4	3	4	3	4	4	4
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	3	4	4
23	3	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	3	3	4	4	4	3	4
25	4	4	4	3	4	3	4	4	4
26	4	4	3	3	4	4	4	3	4
27	4	3	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	3	3	4	3	3	3	3	3	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	4	3	4	3	4	4	3	4	4
36	4	4	4	3	3	4	4	3	4
37	3	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	4	3	4	4	4
40	3	4	3	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4

44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	3	4	3	4	4	3	3
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	3	4	4	3	4	4	4
79	4	3	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	4	3	4	3	3	3	4	3	4
83	3	4	4	3	4	4	4	4	3
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	3	3	3	4	4	4	3
86	3	4	4	3	4	4	4	4	4
87	4	3	3	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	3	4	4	4	4
90	3	4	3	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	3	3	4	3	4
93	3	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	3	3	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	3	4	4	4	4
99	4	4	4	3	3	4	4	4	4
100	3	4	3	3	4	4	4	4	4

97	4	4	3	3	4	4	3	3	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	3	4	4	4
101	3	4	3	3	3	4	4	4	4
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	3	4	4
104	4	4	4	3	4	3	4	4	4
105	4	3	4	3	4	4	4	4	4
106	4	4	3	3	4	3	4	4	3
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	4	3	4	4
109	4	4	4	3	4	3	4	3	4
110	3	4	4	3	3	4	4	4	3
11	4	4	4	3	4	4	4	3	4
A	425	429	424	365	426	429	433	427	438
B	3.829	3.865	3.820	3.288	3.838	3.865	3.901	3.847	3.946
C	0.425	0.429	0.424	0.365	0.426	0.429	0.433	0.427	0.438
IKM Unit Pelayanan									3.796
									94.9

A. Jumlah Nilai Per Unsus
B. Nilai Rata-rata Per Unsus
C. Nilai Rata-rata Terdiskon
D. Jumlah Nilai Rata-rata IKM Terdiskon
E. IKM Unit Pelayanan

IKM UNIT PELAYANAN : 94.90
Metu Pelayanan:
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.81 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.80
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.829
U2	Prosedur pelayanan	3.865
U3	Waktu pelayanan	3.820
U4	Biaya/Tarif pelayanan	3.288
U5	Produk/Spesifikasi Jasa pelayanan	3.838
U6	Kompetensi/Pelayanan pelayanan	3.865
U7	Pasokan/Pelayanan	3.901
U8	Sarana dan prasarana	3.847
U9	Pasokan/Pasokan Saran dan Mutu	3.946

No.	Prioritas Unsus	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester 1	Semester 2	
1.	Biaya/tarif pelayanan	Tarif pelayanan ditempel ditempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.	✓	✓	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH SAPI
2.	Waktu Pelayanan	Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan	✓	✓	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH SAPI - Kepala Bidang Peternakan
3.	Persyaratan pelayanan	Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan	✓	✓	- Kepala UPT Agribisnis - Kepala UPT RPH SAPI - Kepala Bidang Peternakan

22. Dinas Kesehatan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,40	3,35	3,18	3,57	3,37	3,46	3,38	3,73	3,16
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,11 (B atau Baik)								

Tabel 4
Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	- Melakukan inventarisasi gedung/ bangunan Puskesmas yang memerlukan pemeliharaan/ renovasi ataupun perluasan. - Menentukan skala prioritas gedung/ bangunan Puskesmas yang harus segera di renovasi/ perbaiki/ perluasan. - Menyusun perencanaan dan usulan anggaran renovasi/ perbaiki/ perluasan gedung/ bangunan Puskesmas. - Melakukan perbaikan sarana dan prasarana, penambahan kursi, ruang tunggu, kios anjina dan memasang tanda/ arah ruang pelayanan.	2023-2024	Dinas Kesehatan (Bidang Yankesfar)
			2023-2024	UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan
2.	Waktu Penyelesaian	- Mengoptimalkan mesin antrian pasien. - Meningkatkan fungsi perangkat komputer dan jaringan internet agar lebih cepat dalam mengentry pendaftaran. - Menambah petugas pelayanan yang diperbantukan di loket pendaftaran pada saat ramai kunjungan. - Meningkatkan kepatuhan petugas terhadap jam kerja/ jam pelayanan.	Setiap hari/ Setiap apel pagi	UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan

		- Monitoring dan evaluasi pelayanan	- Setiap bulan - Triwulan	- Kepala UPT - Bidang Yankesfar - Subbag Umpan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Sosialisasi Standar Pelayanan melalui papan pengumuman, lembar baik di setiap ruangan, informasi pada layar TV, website dan media sosial.	Sepanjang tahun	- UPT Puskesmas - Dinas Kesehatan (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)

23. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

[illegible]

0001	3	3	3	3	3	4	4	4	4
0002	3	3	3	3	3	4	4	4	4
0003	3	3	3	3	3	4	4	4	4
0004	3	4	3	3	3	3	4	4	4
0005	3	3	3	3	3	3	4	4	4
0006	3	3	3	3	3	3	4	4	4
0007	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0008	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0009	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0010	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0011	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0012	2	3	3	3	3	3	3	4	4
0013	2	3	3	3	3	3	3	4	4
0014	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0015	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0016	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0017	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0018	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0019	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0020	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0021	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0022	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0023	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0024	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0025	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0026	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0027	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0028	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0029	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0030	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0031	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0032	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0033	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0034	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0035	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0036	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0037	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0038	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0039	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0040	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0041	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0042	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0043	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0044	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0045	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0046	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0047	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0048	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0049	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0050	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0051	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0052	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0053	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0054	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0055	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0056	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0057	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0058	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0059	2	3	4	4	4	3	4	4	4
0060	2	3	4	4	4	3	4	4	4

087	1	0	0	0	0	0	0	0	0
088	1	0	0	0	0	0	0	0	0
089	1	0	0	0	0	0	0	0	0
090	1	0	0	0	0	0	0	0	0
091	1	0	0	0	0	0	0	0	0
092	1	0	0	0	0	0	0	0	0
093	1	0	0	0	0	0	0	0	0
094	1	0	0	0	0	0	0	0	0
095	1	0	0	0	0	0	0	0	0
096	1	0	0	0	0	0	0	0	0
097	1	0	0	0	0	0	0	0	0
098	1	0	0	0	0	0	0	0	0
099	1	0	0	0	0	0	0	0	0
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0
101	1	0	0	0	0	0	0	0	0
102	1	0	0	0	0	0	0	0	0
103	1	0	0	0	0	0	0	0	0
104	1	0	0	0	0	0	0	0	0
105	1	0	0	0	0	0	0	0	0
106	1	0	0	0	0	0	0	0	0
107	1	0	0	0	0	0	0	0	0
108	1	0	0	0	0	0	0	0	0
109	1	0	0	0	0	0	0	0	0
110	1	0	0	0	0	0	0	0	0
111	1	0	0	0	0	0	0	0	0
112	1	0	0	0	0	0	0	0	0
113	1	0	0	0	0	0	0	0	0
114	1	0	0	0	0	0	0	0	0
115	1	0	0	0	0	0	0	0	0
116	1	0	0	0	0	0	0	0	0
117	1	0	0	0	0	0	0	0	0
118	1	0	0	0	0	0	0	0	0
119	1	0	0	0	0	0	0	0	0
120	1	0	0	0	0	0	0	0	0
121	1	0	0	0	0	0	0	0	0
122	1	0	0	0	0	0	0	0	0
123	1	0	0	0	0	0	0	0	0
124	1	0	0	0	0	0	0	0	0
125	1	0	0	0	0	0	0	0	0
126	1	0	0	0	0	0	0	0	0
127	1	0	0	0	0	0	0	0	0
128	1	0	0	0	0	0	0	0	0
129	1	0	0	0	0	0	0	0	0

131	2	3	5	3	3	3	4	3
132	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	3	3	3	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3
151	2	2	2	3	2	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3

[illegible]

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,310	3,335	3,305	3,490	3,335	3,415	3,570	3,705	3,320
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	84,659 (A Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Pelayanan (Penambahan Loket)	√				Bagian Bidang Olahraga dan Pariwisata
2	Persyaratan Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur pelayanan		√			
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan dan perbaikan Sarana dan Prasarana Olahraga dan Rekreasi	√	√	√	√	

24. Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan

[illegible][illegible][illegible]

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,45	3,43	3,52	3,44	3,48	3,66	3,87	3,33
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	87,93 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		---
		Penambahan loket layanan				√	---
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			---
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	---
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	---

25. Dinas Tenaga Kerja

Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	4	4	4	3	3	4	3
9	3	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	3
11	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	4	2
21	4	4	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	3	4	4	4	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	3	3	3	4	4	4	3
35	4	3	3	4	3	3	4	2
36	2	3	3	4	2	4	3	2
37	3	4	3	3	3	4	4	4
38	2	2	4	2	3	3	3	3
39	4	4	4	3	4	4	4	4

[illegible]

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			TW I	
1	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	Bidang
2	Persyaratan	Mengevaluasi persyaratan kedepannya	√	Bidang
3	Ketepatan Waktu	Memonitoring penyelesaian layanan	√	Bidang
4	Sasaran dan Prasarana	Menambah Sarana dan Prasarana	√	Sekretariat

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,3	3,34	3,93	3,44	3,54	3,56	3,81	3,34
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87 (B, Baik)								

26. Kecamatan Pontianak Barat

Tabel 1
PENILAIAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	1	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	4	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	3	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4

26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4
40	4	3	3	4	4	4	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	3	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4
59	3	3	2	4	3	3	3	2	4
60	3	4	4	4	3	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4

62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	240	233	231	280	238	240	245	232	273
Index/Unsur	3,423	3,329	3,300	4,000	3,480	3,429	3,500	3,314	3,900
Nilai Rerata/unsur	0,381	0,369	0,365	0,444	0,377	0,381	0,388	0,358	0,433
Nilai Rerata unsur									31,608
Nilai Rerata unsur									3,508
Total Rerata Terhitung									87,89

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Pembinaan dan pengawasan kepada petugas dan evaluasi terukur.	v	v	v	v	Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan dari sarana dan prasarana yang sudah ada, penggantian yang sudah rusak, dan pengadaan untuk mengoptimalkan kinerja.	v		v		Sekretariat
3	Prosedur	Sosialisasi melalui sosial media dan <u>Infografis</u> di Bagian Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat	v	v	v	v	Sekretariat

27. Kecamatan Pontianak Kota

SURVEY PELAYANAN MATHAMATIKA PER RESPONDEN								
DASAR PENJELASAN PERALIHAN								
KECAMATAN PONTIANAK KOTA								
SEMESTER 2 TAHUN 2022								
No.R ESP	NILAI/UNDUR PELAYANAN							
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5

28	28	3	3	3	3	3	3	3	3
29	29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	31	3	3	3	3	3	3	3	3
32	32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	35	3	3	3	3	3	3	3	3
36	36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	38	3	3	3	3	3	3	3	3
39	39	3	3	3	3	3	3	3	3
40	40	3	3	3	3	3	3	3	3
41	41	3	3	3	3	3	3	3	3
42	42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	43	3	3	3	3	3	3	3	3
44	44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	45	3	3	3	3	3	3	3	3
46	46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	47	3	3	3	3	3	3	3	3
48	48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	49	3	3	3	3	3	3	3	3
50	50	3	3	3	3	3	3	3	3
51	51	3	3	3	3	3	3	3	3
52	52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	53	3	3	3	3	3	3	3	3
54	54	3	3	3	3	3	3	3	3
55	55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	56	3	3	3	3	3	3	3	3
57	57	3	3	3	3	3	3	3	3
58	58	3	3	3	3	3	3	3	3
59	59	3	3	3	3	3	3	3	3
60	60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	61	3	3	3	3	3	3	3	3
62	62	3	3	3	3	3	3	3	3
63	63	3	3	3	3	3	3	3	3
64	64	3	3	3	3	3	3	3	3
65	65	3	3	3	3	3	3	3	3
66	66	3	3	3	3	3	3	3	3
67	67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	68	3	3	3	3	3	3	3	3
69	69	3	3	3	3	3	3	3	3
70	70	3	3	3	3	3	3	3	3

[illegible]

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,613	3,563	3,588	4,000	3,463	3,475	3,488	3,413	3,838
Kategori	A	A	A	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	90,01 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Fasilitas Loket Pelayanan	√	√	√		Kasubag Umum & Aparatur
		Penambahan Meja dan kursi ruang tunggu loket layanan				√	Kasubag Umum & Aparatur
2	Produk Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan agar tetap sesuai SOP yang berlaku	√	√			Kepala Seksi Pemerintahan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kepala Seksi Pemerintahan
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	Kepala Seksi Pemerintahan

28. Kecamatan Pontianak Selatan

KURSI / KEMAH	HASIL PENGOLAHAN DATA											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
6	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
39	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
47	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
49	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

54	4	3	3	4	4	4	3	3	3
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	4	3	3	3
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	3	3	4	4	4	4
64	4	4	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	3	3	3	4	4
67	4	3	3	3	4	4	3	3	3
68	3	3	4	3	4	3	3	3	3
69	4	4	3	4	4	4	4	3	4
70	4	3	4	4	4	3	3	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	3	3	4	4
73	3	4	4	4	4	3	3	4	4
74	3	4	4	4	4	3	3	4	4
75	3	4	4	4	4	3	3	4	4
76	3	4	4	4	4	3	3	4	4
77	4	3	3	4	4	3	3	4	4
78	4	4	4	4	3	3	3	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	4	3	4	4	4	4	3	4	3
81	4	4	3	3	3	3	4	4	3
82	3	3	3	3	3	4	3	3	3
83	3	4	3	3	3	3	4	4	3
84	4	4	3	4	4	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	3	3
86	4	3	3	4	4	3	3	4	4
87	4	4	3	4	3	3	4	4	3
88	3	3	3	3	4	3	3	3	3
89	3	3	4	4	3	3	4	4	3
90	4	4	3	3	4	3	3	3	3
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	4	4	3	3	3	3	4
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	4	4	3	3	4
96	4	3	3	3	4	4	3	3	3
97	3	3	4	3	4	4	4	4	4
98	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	4	4	3	3	3	3	3
100	4	4	3	3	4	3	3	4	3
101	383	347	342	348	346	380	345	340	380

PERHITUNGAN		BOKOT		
N O	UNIT PELAYANAN	NILAI UNSUR	X RATA-RATA TERTIMBANG	= NILAI INDEKS
1.	Persyaratan Pelayanan	3,53	x 0,11	= 0,3883
2.	Prosedur Pelayanan	3,33	x 0,11	= 0,3639
3.	Kelengkapan petugas pelayanan	3,34	x 0,11	= 0,3762
4.	Waktu kelengkapan pelayanan	3,25	x 0,11	= 0,3585
5.	Biaya atau Tarif	3,62	x 0,11	= 0,3986
6.	Produk identifikasi jenis pelayanan	3,33	x 0,11	= 0,366
7.	Kemampuan petugas pelayanan	3,34	x 0,11	= 0,3666
8.	Kemampuan dan kuantitas petugas pelayanan	3,3	x 0,11	= 0,3711
9.	Kemampuan	3,29	x 0,11	= 0,3681
Jumlah Nilai Indeks SKM				3,4518
Nilai indeks setelah dikurangi = 3,4518 - 25				86,295
Maka pelayanan				
Produk Kinerja Unit pelayanan Kecamatan Pongkor Selatan				B Baik

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sosialisasi pelayanan <i>Online</i>	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan Pegawai Loket Pelayanan				√	
2	Waktu Pelayanan	Memberikan persyaratan Sesuai SOP	√	√			
					√	√	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya Sarana dan Prasarana				√	...

Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3, 53	3, 47	3, 42	3, 48	3, 46	3, 6	3, 45	3, 4	3, 5
Kategori		A	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	86,295 (B atau Baik)								

29. Kecamatan Pontianak Tenggara

2. FORMULIR DATA SURVEI

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA
ALAMAT : Jl. Petai 11 Komplek Post Abaya II
Telp/Fax : (551) 713868

NO RESP	Umur	Jenis Kelamin		NILAI UNSUR PELAYANAN									
		Laki	Perempuan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	25	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	38	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	28	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	34	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	25	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	25	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	20	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	41	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	48	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	31	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	45	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	36	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	47	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	40	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	21	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	27	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	34	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	45	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	43	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	44	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	45	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	44	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	45	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	58	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	58	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	28	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	58	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	58	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	30	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	27	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	25	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	58	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	45	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	53	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	48	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	47	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	38	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	51	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	52	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	55	1	-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	46	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	40	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	25	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	25	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	31	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	35	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	34	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	45	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	48	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	52	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	50	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	30	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	35	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	37	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	40	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	41	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	40	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	43	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	40	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	35	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

5.2 TINDAK LANJUT

- Untuk unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,580
Alasan :
 - Pegawai Kecamatan Pontianak Tenggara masih belum memenuhi formasi. Secara kuantitas masih ada jabatan fungsional umum (pelaksana) yang belum terisi. Secara kualitas mayoritas Pegawai Kecamatan Pontianak Tenggara berlatar belakang dari Tamatan SLTA
Tindak Lanjut :
 - Meningkatkan Kemampuan Pegawai Kecamatan tentang peraturan Persyaratan dan Prosedur Pelayanan yang telah ditentukan agar memberikan pelayanan dengan lebih cepat, tepat dan efisien.
 - Mengajukan usulan penambahan PNS ke Walikota Pontianak Melalui BKPSDM Kota Pontianak.
 - Mengikutsertakan Sosialisasi (Bimtek) Kepada ASN
 - Menyarankan Pegawai untuk mengikuti/melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi/Akademik, dll.
 - Melakukan Coaching dan Mentoring
- Untuk unsur Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai 3,680
Alasan :
 - Persyaratan yang kurang dari masyarakat itu sendiri karena tidak membaca SP yang ada di Kecamatan
 - Masyarakat tidak membaca dengan seksama mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan sehingga tidak paham mengenai proses dan lama pembuatan surat.
Tindak Lanjut :
 - Kecamatan akan meningkatkan informasi mengenai Standar Pelayanan Kecamatan.
 - Membagikan leaflet Standar Pelayanan dan menginformasikan secara verbal untuk perbaikan lama waktu pembuatan surat.

NO RESP	Umur	Jenis Kelamin		NILAI UNSUR PELAYANAN									
		Laki	Perempuan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
62	20	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	25	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	40	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	40	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	46	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	35	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	51	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	42	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	43	-	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	26	-	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	25	-	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	24	-	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	29	-	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	31	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	36	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	29	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	41	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79	45	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
80	48	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	51	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	53	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
83	46	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	24	-	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	35	-	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
86	38	-	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	39	-	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	55	-	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	25	-	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	46	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
91	45	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
92	48	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
93	29	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	34	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
95	34	-	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
96	35	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	45	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	41	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	45	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	35	-	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah		54	46										
Unsur				363	368	367	400	371	358	364	355	373	
NMR				3,630	3,680	3,670	4,000	3,710	3,580	3,540	3,550	3,730	
NMR				0,403	0,408	0,407	0,444	0,412	0,397	0,404	0,394	0,414	
NMR													3,584
NMR													92,10
OKM Unit pelayanan													
Umur		Jumlah		Mutu Pelayanan :									
15-20		0,00%		A (Sangat Baik)		181,26 - 100,00							
21-25		13,00%		B (Baik)		82,51 - 81,25							
26-30		31,00%		C (Kurang Baik)		43,78 - 46,50							
31-35		37,00%		D (Tidak Baik)		25,00 - 43,75							
36-40		19,00%											
41-45		0,00%											

- Untuk Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,550

Alasan :

- Kurangnya kualitas sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara

Tindak Lanjut :

- Meningkatkan kualitas kenyamanan ruang tunggu pelayanan
- Meningkatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan Kecamatan baik dalam bentuk media brosur, papan pengumuman, banner dan juga komunikasi yang baik dengan responden sehingga responden paham akan syarat-syarat pelayanan.
- Memenuhi sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya.

30. Kecamatan Pontianak Utara

Tabel 4.1 Penilaian Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan KECAMATAN PONTIANAK UTARA

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	3	4	1
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	3	4	3	3	4	2	4
12	4	2	2	4	4	3	3	4	3
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	4	4	4	3	3	4	4
20	3	4	4	4	3	4	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4
26	4	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	2	4	3	3	3	3	4

30	3	3	3	4	4	3	3	4	4
31	3	4	4	4	3	4	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	4	4	3	3	3	2	4
34	4	3	3	4	3	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	4	4	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	3	2	2	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4
52	3	3	4	4	3	4	3	4	4
53	4	3	4	4	4	3	4	4	4
54	3	4	3	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	3	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	4	4
57	4	4	3	4	3	4	3	2	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	4	3	3	4	4
65	4	3	3	4	4	4	3	3	4
66	4	3	4	3	3	4	3	4	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	3
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4
69	3	3	4	3	4	4	3	4	4
70	4	3	3	4	4	3	3	4	4

71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	1	2	4	3	3	3	2	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	3	3	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	4	3	3	3	4
76	3	3	2	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	4	3	3	3	3	3	4
83	4	4	3	4	3	4	4	3	4
84	3	3	2	4	3	3	3	4	1
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	4	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	4	4	3	4	3	4	4	4	4
89	3	4	4	4	4	3	4	3	4
90	3	4	4	4	3	4	4	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	3	3	4	4	4	4	3	4
95	4	4	3	4	4	3	4	4	4
96	3	3	4	3	4	4	3	4	4
97	4	3	3	4	4	3	3	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	1	2	4	3	3	3	2	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	4	3	3	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	2	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	3	3	4	4	4	3	4	4
107	4	4	3	4	4	3	4	4	4
108	3	3	4	3	4	3	4	4	4
109	4	3	3	4	4	3	3	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	3	1	2	4	3	3	3	2	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4

113	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	4	3	3	3	4
115	3	3	2	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	3	3	4	4	4	4	3	4
119	4	4	3	4	4	3	4	4	4
120	3	3	4	3	4	4	3	4	4
121	4	3	3	4	4	3	3	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	3	1	2	4	3	3	3	2	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	3	3	4	4	4	4	4	4
126	3	4	3	4	4	3	3	3	4
127	3	3	2	4	3	3	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	3	4	3	3	3	3	4
130	4	3	3	4	4	4	4	3	4
131	4	4	3	4	4	3	4	4	4
132	3	3	4	3	4	4	3	4	4
133	4	3	3	4	4	3	3	4	4
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4
135	3	1	2	4	3	3	3	2	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4
138	3	4	3	4	4	3	3	3	4
139	3	3	2	4	3	3	3	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	3	3	4	4	4	4	3	4
143	4	4	3	4	4	3	4	4	4
144	3	3	4	3	4	4	3	4	4
145	4	3	3	4	4	3	3	4	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	1	2	4	3	3	3	2	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	3	3	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	4	4	3	3	3	4
151	3	3	2	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	3	4	3	3	3	3	4
154	4	3	3	4	4	4	4	3	4

155	4	4	3	4	4	3	4	4	4
156	3	3	4	3	4	4	3	4	4
157	4	3	3	4	4	3	3	4	4
158	4	4	3	4	4	4	4	4	4
159	3	1	2	4	3	3	3	2	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	3	3	4	4	4	4	4	4
162	3	4	3	4	4	3	3	3	4
163	3	3	2	4	3	3	3	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	3	3	4	3	3	3	3	4
166	4	4	3	4	4	3	4	4	4
167	3	3	4	3	4	4	3	4	4
168	4	3	3	4	4	3	3	4	4
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	3	4	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	4	4	4	4	4
181	4	4	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	3	4					

31. Kecamatan Pontianak Timur

PENGOLAHAN SURVEY KEPuasan MASYARAKAT
DAN UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PONTIANAK TIMUR
ALAMAT : JL. H. RAJULANA SAID NO. 1 PERUMNAS 3 PONTIANAK TIMUR
Telp/Fax : (0561) 742305

URUT RESPON NISN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	3	3	4	4
7	4	3	4	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	2	2	4
12	3	4	4	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	4
14	4	4	4	4	4	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	4	3	4	4	4	4	3	4	3
20	4	4	3	4	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3
22	3	4	3	3	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	4	4	3	3	4
32	4	3	3	4	4	3	3	4	4
33	4	3	3	4	4	3	3	4	4
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4
35	3	3	4	4	4	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	2	3	2	3
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	4	4	3	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	3	3	4	4
55	3	3	4	4	3	3	3	4	4
56	3	3	4	4	3	3	3	4	4
57	3	4	3	4	4	3	3	3	4
58	3	3	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4

62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	4	3	3	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
IKM Unit pelayanan									
93,601									

Keterangan : - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata - SKM = Survey Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR SKM terdistribusi - *) = Jumlah NRR Terdistribusi x 25 - NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang berisi - NRR terdistribusi = NRR per unsur x 0,111		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> <th>Nilai Rata-rata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>U1</td> <td>Persyaratan Pelayanan</td> <td>0,413</td> </tr> <tr> <td>U2</td> <td>Prosedur Pelayanan</td> <td>0,416</td> </tr> <tr> <td>U3</td> <td>Waktu Pelayanan</td> <td>0,416</td> </tr> <tr> <td>U4</td> <td>Biaya Tarif</td> <td>0,437</td> </tr> <tr> <td>U5</td> <td>Praktik pelayanan prima per</td> <td>0,416</td> </tr> <tr> <td>U6</td> <td>Kompetensi Petugas</td> <td>0,410</td> </tr> <tr> <td>U7</td> <td>Kelembutan Pelayanan</td> <td>0,402</td> </tr> <tr> <td>U8</td> <td>Sarana dan prasarana</td> <td>0,412</td> </tr> <tr> <td>U9</td> <td>Pemanggotan masyarakat</td> <td>0,426</td> </tr> </tbody> </table>	No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata	U1	Persyaratan Pelayanan	0,413	U2	Prosedur Pelayanan	0,416	U3	Waktu Pelayanan	0,416	U4	Biaya Tarif	0,437	U5	Praktik pelayanan prima per	0,416	U6	Kompetensi Petugas	0,410	U7	Kelembutan Pelayanan	0,402	U8	Sarana dan prasarana	0,412	U9	Pemanggotan masyarakat	0,426
No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata																														
U1	Persyaratan Pelayanan	0,413																														
U2	Prosedur Pelayanan	0,416																														
U3	Waktu Pelayanan	0,416																														
U4	Biaya Tarif	0,437																														
U5	Praktik pelayanan prima per	0,416																														
U6	Kompetensi Petugas	0,410																														
U7	Kelembutan Pelayanan	0,402																														
U8	Sarana dan prasarana	0,412																														
U9	Pemanggotan masyarakat	0,426																														
IKM Unit Pelayanan : 93,60 Metode Pengukuran : - A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 - B (Baik) : 62,51 - 81,25 - C (Cukup Baik) : 43,76 - 62,50 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75																																

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,72	3,75	3,69	3,94	3,77	3,69	3,62	3,71	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,60 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Waktu Pelayanan	Penambahan Petugas Loker Pelayanan	√		Sekretaris
2	Persyaratan Pelayanan	Pembuatan Flyer/Brosur sebagai sarana Informasi terkait persyaratan pelayanan	√		Sekretaris
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	Sekretaris