



LAPORAN
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pemerintah Kota Pontianak

TAHUN 2023

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 2023 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.



WALI KOTA PONTIANAK,

Ir. H. EDI/RUSDI KAMTONO, MM, MT

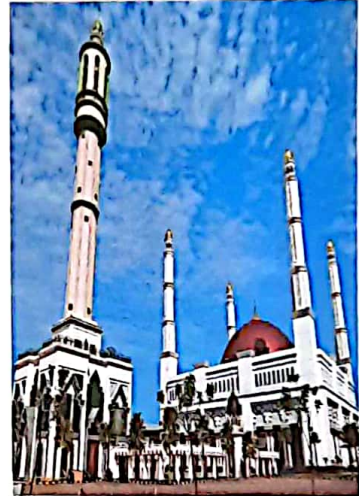
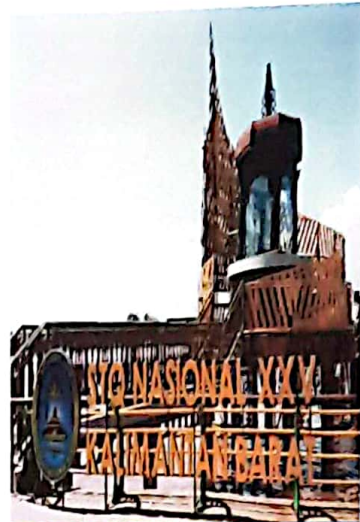
RINGKASAN EKSEKUTIF

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 2023 adalah **89.847** 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	89
LAMPIRAN	
Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP..	90

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2023**

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

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	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Sekretariat Daerah	Semester 1 (Januari – Juni)	98,925	99,05	97,15	99,4	98,575	98,7	98,225	97,5	99,05	98,413	A (Sangat Baik)	211	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Perilaku pelaksana	Waktu penyelesaian: - Peningkatan pelayanan online - Membuat loket pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan: - Penyelesaian pengaduan secara cepat Prilaku Pelaksana : - Penyuluhan dan pelatihan pelayanan	100%
		Semester 2 (Juli - Desember)	97,15	99,075	98,975	99,3	98,75	98,625	98,275	97,725	99,075	98,461	A (Sangat Baik)	220	SKM Online	1.Persyaratan pelayanan 2.Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3.Sarana dan prasarana	Persyaratan pelayanan: - Pembuatan papan informasi terkait syarat-syarat dalam beberapa urusan umum - Mendiskusikan sistem pemberian poin kepada petugas pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Pembuatan kotak pengaduan, saran dan masukan Sarana dan prasarana: - Pembuatan/perbaikan denah gedung	
		Rata-rata Tahunan	98,0375	99,0625	98,0625	99,35	98,6625	98,6625	98,25	97,6125	99,0625	98,437	A (Sangat Baik)	431				100%
2	Sekretariat DPRD	Semester 1 (Januari – Juni)	89,33	86,33	98,00	98,00	91,67	87,33	90,67	91,67	93,33	91,77	A (Sangat Baik)	86	SKM Online	1. Prosedur pelayanan 2. Kesesuaian persyaratan 3. Perilaku petugas layanan	Prosedur pelayanan : - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Kesesuaian Persyaratan: - Sosialisasi persyaratan yang diperlukan terhadap pengguna layanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Prilaku Pelaksana : Memberikan pengarahan terkait pentingnya pelayanan prima	
		Semester 2 (Juli - Desember)	95	90	85	97,5	85	90	95	90	90	91,98	A (Sangat Baik)	76	SKM Online	1.Kecepatan pelayanan 2.Produk spesifikasi jenis pelayanan 3.Prosedur pelayanan	Kecepatan pelayanan: - Dukung pengembangan keterampilan teknis yang diperlukan untuk bekerja efisien Produk spesifikasi jenis pelayanan: - Membuat dokumen resmi yang merinci produk spesifikasi untuk setiap jenis pelayanan yang disediakan oleh Sekretariat DPRD. Dokumen ini harus tersedia dalam format yang mudah diakses oleh	100 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	semua pihak yang terlibat. Prosedur pelayanan: • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	92,165	88,165	91,5	97,75	88,335	88,665	92,835	90,835	91,665	91,875	A (Sangat Baik)	162				100%
3	Inspektorat	Semester 1 (Januari – Juni)	82,7	87,025	83,65	95,675	85,10	84,625	85,550	83,650	98,075	87,340	B (Baik)	52	SKM Offline (Manual)	1. Persyaratan	Persyaratan: • Melakukan perbaikan dan peningkatan persyaratan	100%
		Semester 2 (Juli-Desember)	84,33	84,33	82,20	99,15	84,75	83,48	88,55	96,60	83,48	87,429	B (Baik)	59	SKM Offline (Manual)	1. Jangka waktu	Jangka waktu: • Melakukan perbaikan dan memberikan pelayanan yang optimal	100%
		Rata-rata Tahunan	83,515	85,6775	82,925	97,4125	84,925	84,0525	87,05	90,125	90,7775	87,3845	B (Baik)	111	SKM Offline (Manual)			100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Semester 1 (Januari – Juni)	85,938	91,406	89,844	92,969	91,406	92,188	94,531	88,281	97,656	91,488	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	1.Persyaratan 2.Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3.Waktu pelayanan	Persyaratan: - Peningkatan sosialisasi website Bappeda Kota Pontianak Penanganan pengaduan, saran dan masukan: - Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan pada website Waktu pelayanan: - Memberikan dan mensosialisasi kan akses cepat pengaduan melalui whatsapp pejabat pengaduan	75%
		Semester 2 (Juli-Desember)	89	92	86,5	94,5	91,25	92	92	89,75	98,25	91,74	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	1.Waktu pelayanan 2.Persyaratan 3.Penanganan Pengaduan,	Waktu pelayanan: Melakukan evaluasi waktu pelayanan pada	75%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Saran dan Masukan	Standar Pelayanan Bappeda Persyaratan: - Peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan pada BAPPEDA Kota Pontianak melalui website dan social media Bappeda kota Pontianak Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: - Melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan	
		Rata-rata Tahunan	87,469	91,703	88,172	93,7345	91,328	92,094	93,2655	89,0155	97,953	91,614	A (Sangat Baik)	64				75%
5	Badan Keuangan Daerah	Semester 1 (Januari – Juni)	83,825	83,075	80,85	91,925	82,175	82,925	86,225	81,575	93,575	85,04	B (Baik)	166	SKM Online dan SKM	1. Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
															Offline (Manual)	2. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Produk, spesifikasi jenis pelayanan: • Memudahkan Prosedur Pelayanan • Melakukan Evaluasi terhadap SOP Pelayanan Produk, spesifikasi jenis pelayanan: • Memberikan informasi produk melalui brosur dan website BKD Penanganan pengaduan, saran dan masukan: • Memberikan pengarahan dan pelatihan untuk petugas pelayanan • Menghubungi Kring Pengawasan		
		Semester 2 (Juli-	86,5	82,5	80,825	91	81,675	82,5	85,325	82	92,5	85	B (Baik)	150	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Desember)													dan SKM Offline (Manual)	2. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Permudah Prosedur Pelayanan • Melakukan Evaluasi terhadap SOP Pelayanan Produk, spesifikasi jenis pelayanan: • Memberikan informasi produk melalui brosur dan website BKD Penanganan pengaduan, saran dan masukan: • Memberikan pengarahan dan pelatihan untuk petugas pelayanan • Menghubungi Kring Pengawasan	
		Rata-rata Tahunan	85,1625	82,7875	80,8375	91,4625	81,925	82,7125	85,775	81,7875	93,0375	85,02	B (Baik)	316	SKM Online			

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
															dan SKM Offline (Manual)			
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Semester 1 (Januari – Juni)	86,18	86,36	84,51	100	86,18	84,51	86,42	86,36	88,52	87,82	B (Baik)	214	SKM Offline (Manual) dan SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Penanganan pengaduan	Waktu penyelesaian: - Koordinasi proses usulan kenaikan pangkat pegawai Penanganan pengaduan: - Melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan	100%
		Semester 2 (Juli-Desember)	88,39	91,52	87,50	100	91,96	93,75	92,86	91,52	99,11	91,55	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian: Standar Prosedur Operasional Pelayanan	100%
		Rata-rata Tahunan	87,285	88,94	86,005	100	89,07	89,13	89,64	88,94	93,815	89,685	A (Sangat Baik)	270	SKM Online			100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Semester 1 (Januari – Juni)	82	80	80	87	81	80	84	80	85	82,03	B (Baik)	25	SKM Offline (Manual)	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu penyelesaian: - Memberikan masukan kepada petugas piket kesiapsiagaan untuk dapat memantau tiap aduan masyarakat terkait kejadian bencana dan meresponnya secepat mungkin Prosedur pelayanan: - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku petugas: - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Semester 2 (Juli-Desember)	90	89	88	93	89	91	97	91	90	90,80	A (Sangat Baik)	70	SKM Offline (Manual)	1. Prosedur pelayanan 2. Kecepatan pelayanan 3. Kesesuaian produk	Prosedur pelayanan: - Mensosialisasikan prosedur pelayanan melalui website Kecepatan pelayanan: - Memberikan masukan kepada petugas piket kesiapsiagaan untuk dapat memantau tiap aduan masyarakat terkait kejadian bencana dan meresponnya secepat mungkin Kesesuaian produk: - Menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelayanan minimal	
			Rata-rata Tahunan	86	84,5	84	90	85	85,5	90,5	85,5	87,5	86,415	B (Baik)	95	SKM Offline (Manual)		100%
8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Semester 1 (Januari – Juni)	89	87,5	94,75	100	95	93,25	91,5	96,25	90,75	92,180	A (Sangat Baik)	100	SKM Offline (Manual) dan SKM Online	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Sarana dan prasarana	Prosedur pelayanan: - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Menyederhanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Persyaratan pelayanan: - Melakukan kajian dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan - Mensosialisasikan persyaratan pelayanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Sarana dan prasarana: Meningkatkan fasilitas pelayanan	
		Semester 2 (Juli-Desember)	89,25	89,75	94,75	100	94	93,25	92,75	96,25	88,25	92,208	A (Sangat Baik)	100	SKM Offline (Manual) dan SKM Online	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Sarana dan prasarana	Prosedur pelayanan: - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Menyederhanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Persyaratan pelayanan: - Melakukan kajian dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan - Mensosialisasi kan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	persyaratan pelayanan Sarana dan prasarana: • Meningkatkan fasilitas pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	89,125	88,625	94,75	100	94,5	93,25	92,125	96,25	89,5	92,194	A (Sangat Baik)	200	SKM Offline (Manual) dan SKM Online			100%
9	Satuan Polisi Pamong Praja	Semester 1 (Januari – Juni)	94,5	93,75	94,5	100	93,25	94,5	92,5	92	98	93,09	A (Sangat Baik)	41	SKM Online	1. Persyaratan 2. Prosedur layanan 3. Penanganan pengaduan	Persyaratan: • Peningkatan sosialisasi persyaratan Prosedur layanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Penanganan pengaduan:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	
		Semester 2 (Juli-Desember)	94,5	93,75	94,5	100	93,25	94,5	92,5	92	98	93,09	A (Sangat Baik)	41	SKM Online	1. Persyaratan 2. Prosedur layanan 3. Penanganan pengaduan	Persyaratan: - Peningkatan sosialisasi persyaratan Prosedur layanan : - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Simplifikasi proses bisnis Penanganan pengaduan: Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
			Rata-rata Tahunan	94,5	93,75	94,5	100	93,25	94,5	92,5	92	98	93,09	A (Sangat Baik)	82	SKM Online		100%
10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Triwulan 1 (Januari – Maret)	87,75	86,75	87,75	100	89,25	94,25	95,25	99,5	93,75	92,57	A (Sangat Baik)	248	SKM Online	1. Persyaratan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana	Persyaratan pelayanan: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Sistem, mekanisme dan prosedur: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Waktu penyelesaian: - Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan terutama pelayanan OSS	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Biaya/tarif: - Monitoring dan evaluasi secara berkala Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Kompetensi pelaksana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan pembinaan dan pengarahannya sebelum pelayanan dimulai - Mengikuti kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA Perilaku pelaksana:	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Penanganan pengaduan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Sarana dan prasarana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala - Koordinasi dengan Dishub tentang pengelolaan parkir - Penambahan petugas parkir	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan 2 (April – Juni)	99,5	99,25	98,25	100	99,5	100	100	100	99,25	99,43	A (Sangat Baik)	260	SKM Online	1. Persyaratan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana	Persyaratan pelayanan: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Sistem, mekanisme dan prosedur: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Waktu penyelesaian: - Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan terutama pelayanan OSS Biaya/tarif: - Monitoring dan evaluasi secara berkala	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Kompetensi pelaksana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan pembinaan dan pengarahan sebelum pelayanan dimulai - Mengikuti kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA Perilaku pelaksana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Penanganan pengaduan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Sarana dan prasarana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala - Koordinasi dengan Dishub tentang pengelolaan parkir Penambahan petugas parkir	
		Rata-rata Semester I	93,625	93	93	100	94,375	97,125	97,625	99,75	96,5	96	A (Sangat Baik)	508	SKM Online			100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (Juli – September)	99,5	98,75	98	100	99	99,75	99,5	100	98,25	99,09	A (Sangat Baik)	113	SKM Online	1.Persyaratan 2.Prosedur pelayanan 3.Ketepatan Waktu 4.Biaya/tarif 5.Produk, spesifikasi jenis pelayanan 6.Kompetensi pelaksana 7.Sikap Perilaku 8.Penanganan pengaduan 9.Sarana dan prasarana	Persyaratan pelayanan: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Prosedur pelayanan: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Ketepatan Waktu : - Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan terutama pelayanan OSS Biaya/tarif: - Monitoring dan evaluasi secara berkala	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Kompetensi pelaksana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan pembinaan dan pengarahan sebelum pelayanan dimulai - Mengikuti kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA Sikap Perilaku: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	perizinan dan non perizinan Penanganan pengaduan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Sarana dan prasarana: - Monitoring dan evaluasi secara berkala	
		Triwulan IV (Oktober – Desember)	99,25	99,25	99,25	100	99,25	99,25	99,75	100	97,5	99,19	A (Sangat Baik)	152	SKM Online	1. Persyaratan 2. Prosedur pelayanan 3. Ketepatan Waktu 4. Biaya/tarif 5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Sikap Perilaku 8. Penanganan pengaduan	Persyaratan pelayanan: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA - Monitoring dan evaluasi secara berkala Prosedur pelayanan: - Menyelenggarakan kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																9. Sarana dan prasarana	- Monitoring dan evaluasi secara berkala Ketepatan Waktu : - Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan terutama pelayanan OSS Biaya/tarif: - Monitoring dan evaluasi secara berkala Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Kompetensi pelaksana: - Monitoring dan evaluasi secara	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	berkala dengan melakukan pembinaan dan pengarahannya sebelum pelayanan dimulai - Mengikuti kegiatan bimtek/sosialisasi OSS-RBA Sikap Perilaku: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Penanganan pengaduan: - Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan Sarana dan prasarana:	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Monitoring dan evaluasi secara berkala	
		Rata-rata Semester II	99,375	99	98,625	100	99,125	99,5	99,625	100	97,875	99,14	A (Sangat Baik)	265				100%
		Rata-rata Tahunan	96,5	96	95,812	100	96,75	98,312	98,625	99,875	97,187	97,57	A (Sangat Baik)	773				100%
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Triwulan 1 (Januari – Maret)	86,75	86,75	87,5	97,75	88,25	89	88,75	89	94,25	89,68	A (Sangat Baik)	379	SKM Online	1. Persyaratan pelayanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Sarana dan prasarana 9. Penanganan pengaduan pelayanan	Persyaratan pelayanan: • Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi kependudukan Sistem, mekanisme dan prosedur: • Sosialisasi dan jemput bola pelayanan mobil keliling Waktu penyelesaian: • Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengurusan dokumen kependudukan Biaya/tarif: - Melakukan sosialisasi masif bahwa pengurusan dokumen kependudukan itu gratis/tidak dipungut biaya sesuai dengan Perda Kota Pontianak Tahun 2019 Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan adminduk Kompetensi pelaksana: - Mengadakan bimtek peningkatan kapasitas SDM	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Sosialisasi peraturan tentang adminduk Perilaku pelaksana: - Bimtek budaya pelayanan prima, etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan Sarana dan prasarana: - Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik Penanganan pengaduan pelayanan: - Mempercepat proses penanganan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan	
		Triwulan 2 (April – Juni)	88,5	88,5	88	93,75	88,5	89	90	87,75	94,75	89,76	A (Sangat Baik)	379	SKM Online	1. Persyaratan pelayanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Sarana dan prasarana 9. Penanganan pengaduan pelayanan	Persyaratan pelayanan: • Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi kependudukan Sistem, mekanisme dan prosedur: • Sosialisasi dan jemput bola pelayanan mobil keliling Waktu penyelesaian: • Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan Biaya/tarif:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Melakukan sosialisasi masif bahwa pengelolaan dokumen kependudukan dokumen itu gratis/tidak dipungut biaya sesuai dengan Perda Kota Pontianak Tahun 2019 Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan adminduk Kompetensi pelaksana: - Mengadakan bimtek peningkatan kapasitas SDM - Sosialisasi peraturan tentang adminduk	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Perilaku pelaksana: - Bimtek budaya pelayanan prima, etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan Sarana dan prasarana: - Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik Penanganan pengaduan pelayanan: - Mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	administrasi kependudukan	
		Rata-rata Semester I	87,625	87,625	87,75	95,75	88,375	89	89,375	88,375	94,5	89,72	A (Sangat Baik)	758				100%
		Triwulan III (Juli – September)	88,5	89,25	89	100	90,25	91,25	90	90	94,75	91,37	A (Sangat Baik)	379	SKM Online	1.Persyaratan 2.Waktu penyelesaian 3.Sistem, mekanisme dan prosedur	Persyaratan: Sosialisasi dan jemput bola pelayanan mobil keliling Waktu penyelesaian: Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan Sistem, mekanisme dan prosedur: Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pelayanan publik	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan IV (Oktober – November)	88,5	90,75	90,75	99,25	89,5	89,25	90	92	94,75	91,58	A (Sangat Baik)	379	SKM Online	1.Persyaratan 2.Kompetensi Pelaksana 3.Produk spesifikasi jenis pelayanan	Persyaratan: - Melakukan sosialisasi dan memberikan informasi terbaru kepada masyarakat secara berkelanjutan tentang persyaratan pengurusan dokumen kependudukan Kompetensi Pelaksana: - Melakukan evaluasi kinerja dan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan melalui kegiatan Dukcapil Belajar Produk spesifikasi jenis pelayanan: - Melakukan evaluasi dan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	inovasi terhadap jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Pontianak	
		Rata-rata Semester II	88,5	90	89,875	99,625	89,875	90,25	90	91	94,75	91,475	A (Sangat Baik)	758				100%
		Rata-rata Tahunan	88,0625	88,8125	88,8125	97,6875	89,125	89,625	89,6875	89,6875	94,625	90,5975	A (Sangat Baik)	1516				100%
12	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Triwulan 1 (Januari – Maret)	85	84,175	87,075	91,675	88,75	87,925	89,575	88,75	88,325	87,83	B (Baik)	60	SKM Offline (Manual)	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu layanan	Sistem, mekanisme dan prosedur: - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksana pelayanan Persyaratan: - Memberikan pelatihan khusus Waktu layanan: - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan 2 (April – Juni)	85,5	84,5	87,5	93,5	88,5	85	89	88	90	87,6	B (Baik)	50	SKM Offline (Manual)	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Kompetensi pelaksana 3. Persyaratan	Sistem, mekanisme dan prosedur: - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksana pelayanan Kompetensi pelaksana: - Memberikan pelatihan khusus Persyaratan: - Memberikan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	100%
		Rata-rata Semester	85,25	84,337	87,287	92,587	88,625	86,462	89,287	88,375	89,162	87,715	B (Baik)	110				100%
		Semester 2 (Juli-Desember)	85	84,5	87	93,5	88,5	85,5	89	88	90	87,80	B (Baik)	50	SKM Offline (Manual)	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Persyaratan 3. Kompetensi pelaksana	Sistem, mekanisme dan prosedur: Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksana pelayanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Persyaratan: - Memberikan Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> Kompetensi pelaksana: - Memberikan pelatihan mengenai public service terhadap pelaksana	
		Rata-rata Tahunan	85,125	84,4185	87,1435	93,0435	88,5625	85,981	89,1435	88,1875	89,581	87,7575	B (Baik)	160	SKM Offline (Manual)			100%
13	Dinas Komunikasi dan Informatika	Semester 1 (Januari – Juni)	87,50	90,18	88,39	99,11	87,50	87,50	88,39	85,71	99,11	89,47	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	1. Persyaratan pelayanan 2. Produk pelayanan 3. Kompetensi pelaksana 4. Sarana dan prasarana	Persyaratan pelayanan : Memberikan kemudahan pelayanan dengan mengurangi persyaratan Produk pelayanan :	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Meningkatkan produk pelayanan baik dalam segi kuantitas maupun kualitas Kompetensi pelaksana : Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana dengan memberikan pelatihan Sarana dan prasarana : - Meningkatkan sarana dan prasarana	
		Semester 2 (Juli – Desember)	86,36	85,80	85,80	96,02	84,66	89,20	87,50	100	86,93	88,25	B (Baik)	44	SKM Online	1.Waktu pelayanan 2.Prosedur pelayanan 3.Produk pelayanan	Waktu pelayanan: Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik di jenis layanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya Prosedur pelayanan: - Melakukan peningkatan terhadap prosedur pelayanan Produk pelayanan: - Peningkatan produk pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	86,93	87,99	87,095	97,565	86,08	88,35	87,945	92,855	93,02	88,86	A (Sangat Baik)	72				100%
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Semester 1 (Januari – Juni)	95	90	90,75	95	92,5	95	95,25	97,5	97,5	94,30	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas 4. Penanganan pengaduan	Waktu penyelesaian: - Peningkatan sosialisasi registrasi online - Penyediaan drive thru bagi pelayanan langsung	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Prosedur pelayanan: - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Simplifikasi proses bisnis Perilaku petugas: - Melakukan pengawasan melekat kepada petugas - Memberikan pelatihan khusus kepada SDM mendukung pelayanan (service excellent) Penanganan pengaduan:	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	• Penyediaan sarana pengaduan online • Menyediakan sarana pengaduan langsung di kantor dan melalui facebook, instagram, website Dinas PUPR dan melalui aplikasi e-Lapor dan SIDA KU CETAR (Sistem Informasi Tindak Lanjut Cepat Pengaduan Masyarakat)	
		Semester 2 (Juli – Desember)	88	90,25	85,25	90,25	87	87,5	91,25	89,25	96,25	89,34	A (Sangat Baik)	46	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas 4. Penanganan pengaduan	Waktu penyelesaian: • Peningkatan sosialisasi registrasi online • Penyediaan drive thru bagi	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelayanan langsung Prosedur pelayanan: • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Perilaku petugas: • Melakukan pengawasan melekat kepada petugas • Memberikan pelatihan khusus kepada SDM mendukung pelayanan (service excellent)	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Penanganan pengaduan: • Penyediaan sarana pengaduan online • Menyediakan sarana pengaduan langsung di kantor dan melalui facebook, instagram, website Dinas PUPR dan melalui aplikasi e-Lapor dan SIDAku CETAR (Sistem Informasi Tindak Lanjut Cepat Pengaduan Masyarakat)	
		Rata-rata Tahunan	91,5	90,125	88	92,625	89,75	91,25	93,25	93,375	96,875	91,82	A (Sangat Baik)	98				100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
15	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Semester 1 (Januari – Juni)	84	82,75	80,75	100	82	83,5	84	82,75	97,25	86,33	B (Baik)	500	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk pelayanan 3. Prosedur 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 Produk pelayanan: - Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Pontianak	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Prosedur pelayanan: Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis	
		Semester 2 (Juli-Desember)	84,25	83	81	100	82,25	83,75	84,5	82,5	96,5	86,4	B (Baik)	500	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk pelayanan 3. Penanganan pengaduan	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	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk pelayanan: - Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Pontianak Penanganan pengaduan: - Pembentukan tim pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak	
		Rata-rata Tahunan	84,125	82,875	80,875	100	82,125	83,625	84,25	82,625	96,875	86,365	B (Baik)	1000	SKM Online			100%
16	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana,	Semester 1 (Januari – Juni)	92,85	92,85	88,4	91,975	89,275	91,075	93,75	90,175	91,075	90,36	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Waktu penyelesaian: Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak															3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	dijenis layanan pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya Produk spesifikasi jenis pelayanan: - Meningkatkan informasi mengenai produk spesifikasi setiap jenis layanan yang ada Penanganan pengaduan, saran dan masukan: - Melakukan peningkatan terhadap layanan pengaduan	
		Semester 2 (Juli – Desember)	87,5	88,4	90,75	91,075	91,075	90,75	93,75	87,5	89,275	88,98	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	1. Persyaratan 2. Sistem mekanisme dan prosedur 3. Penanganan pengaduan,	Persyaratan: Menginformasikan terkait syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu layanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																saran dan masukan	pada website atau media sosial dinas Sistem, mekanisme dan prosedur: - Melakukan peningkatan terkait penyampaian informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pada website atau media sosial dinas Penanganan pengaduan, saran dan masukan: - Melakukan peningkatan terhadap layanan pengaduan	
		Rata-rata Tahunan	90,175	90,625	89,575	91,525	90,175	90,9125	93,75	88,8375	90,175	89,67	A (Sangat Baik)	56	SKM Online			100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
17	Dinas Sosial	Semester 1 (Januari – Juni)	77,425	87,925	79,575	100	82,5	83,675	85,925	89,25	100	86,5	B (Baik)	300	SKM Online dan SKM Offline (Manual)	1. Waktu penyelesaian 2. Produk, spesifikasi jenis pelayanan	Waktu penyelesaian: - Peningkatan sosialisai registrasi online - Penambahan loket layanan Produk, spesifikasi jenis pelayanan: - Melaksanakan sosialisasi Perda nomor 19 tahun 2021 tentang ketertiban umum dititik persimpangan lampu merah bersama OPD terkait	80%
		Semester 2 (Juli-Desember)	79,675	87,925	82,175	100	82,5	83,675	85,925	90,575	100	87,2	B (Baik)	300	SKM Online dan SKM Offline (Manual)	1. Waktu penyelesaian 2. Produk, spesifikasi jenis pelayanan	Waktu penyelesaian: - Peningkatan sosialisai registrasi online - Penambahan loket layanan	67%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk, spesifikasi jenis pelayanan: • Menambah kendaraan operasional untuk penanganan di lapangan	
		Rata-rata Tahunan	78,55	87,925	80,875	100	82,5	83,675	85,925	89,9125	100	86,85	B (Baik)	600	SKM Online dan SKM Offline (Manual)			73,5%
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Semester 1 (Januari – Juni)	92,03	91,80	91,88	94,15	90,18	90,53	90,60	86,83	85,4	89,47	A (Sangat Baik)	364	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Kompetensi	Sarana dan prasarana : - Mengusulkan pembangunan gedung layanan perpustakaan ke Perpustakaan Nasional - Penambahan AC ruangan Kompetensi : - Melaksanakan coaching dan mentoring/transf	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	er pengetahuan antar pegawai yang lebih menguasai tupoksi	
		Triwulan III (Juli – September)	92,53	92,95	93,73	94,38	88,25	92,23	91,88	84,90	83,63	89,59	A (Sangat Baik)	351	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Kompetensi	Sarana dan prasarana : - Mengusulkan pembangunan gedung layanan perpustakaan ke Perpustakaan Nasional - Penambahan AC ruangan Kompetensi : - Melaksanakan coaching dan mentoring/transf er pengetahuan antar pegawai yang lebih menguasai tupoksi	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Mengikutsertakan ASN untuk mengikuti pelatihan/bimtek	
		Triwulan IV (Oktober–Desember)	91,38	93,30	89,18	94,95	89,83	89,75	90,33	89,60	88,95	89,90	A (Sangat Baik)	341	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Kompetensi	Sarana dan prasarana : - Mengusulkan pembangunan gedung layanan perpustakaan ke Perpustakaan Nasional - Penambahan AC ruangan Kompetensi : - Melaksanakan coaching dan mentoring/transfer pengetahuan antar pegawai yang lebih menguasai tupoksi - Mengikutsertakan ASN untuk mengikuti pelatihan/bimtek	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
			Rata-rata Semester 2	91,955	93,125	91,455	94,665	89,04	90,99	91,105	87,25	86,29	89,745	A (Sangat Baik)	692	SKM Online		100%
			Rata-rata Tahunan	91,9925	92,4625	91,6675	94,4075	89,61	90,76	90,8525	87,04	85,845	89,6075	A (Sangat Baik)	1056	SKM Online		100%
19	Dinas Lingkungan Hidup	Semester 1 (Januari – Juni)	84,5	82,75	84,5	86	85,25	86	87,5	83,5	81,25	83,70	B (Baik)	32	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan 3. Prosedur pelayanan 4. Waktu penyelesaian 5. Kompetensi pelaksana 6. Pelayanan pengaduan	Sarana dan prasarana: - Peningkatan sarana dan prasarana Penanganan pengaduan: - Melakukan rapat evaluasi - Memberikan pelatihan khusus bagi SDM yang menjadi bagian penanganan pengaduan Prosedur pelayanan: - Melakukan monitoring dan evaluasi	87,5%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terhadap prosedur pelayanan Waktu penyelesaian: • Peningkatan sosialisasi registrasi online Kompetensi pelaksana: • Peningkatan kompetensi pelaksanaan melalui pelatihan pelayanan publik Pelayanan pengaduan: • Peningkatan pelayanan pengaduan melalui penetapan Pejabat Pengaduan di setiap kantor/unit	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelaksana di DLH	
		Semester 2 (Juli-Desember)	87,5	82,75	84	86	84,75	86,75	84,75	83,25	83,25	83,95	B (Baik)	36	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan 3. Prosedur pelayanan 4. Waktu penyelesaian 5. Kompetensi pelaksana 6. Pelayanan pengaduan	Sarana dan prasarana: - Peningkatan sarana dan prasarana Penanganan pengaduan: - Melakukan rapat evaluasi - Memberikan pelatihan khusus bagi SDM yang menjadi bagian penanganan pengaduan Prosedur pelayanan: - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Waktu penyelesaian:	80%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Peningkatan sosialisasi registrasi online Kompetensi pelaksana: - Peningkatan kompetensi pelaksanaan melalui pelatihan pelayanan publik Pelayanan pengaduan: - Peningkatan pelayanan pengaduan melalui penetapan Pejabat Pengaduan di setiap kantor/unit pelaksana di DLH	
		Rata-rata Tahunan	86	82,75	84,25	86	85	86,375	86,125	83,375	82,25	83,825	B (Baik)	68	SKM Online			83,75%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
20	Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan	Semester 1 (Januari – Juni)	87,5	90	87,5	87,5	90	90	92,5	85	95	89,44	A (Sangat Baik)	58	SKM 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	100 %
		Semester 2 (Juli – Desember)	90	87,5	90	87,5	90	92,5	95	90	97,5	91,11	A (Sangat Baik)	48	SKM Online	1. Biaya/tarif pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Biaya/tarif pelayanan: Tarif pelayanan sudah sesuai	100 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dengan Perda Retribusi	
																	Waktu pelayanan: Durasi waktu pelayanan sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan Persyaratan pelayanan: Sudah baik, tinggal dioptimalkan dan dipertahankan	
		Rata-rata Tahunan	88,75	88,75	88,75	87,5	90	90,125	93,75	87,5	96,25	90,275	A (Sangat Baik)	106				100%
21	Dinas Perhubungan	Semester 1 (Januari – Juni)	87,25	87,75	88	86,5	88,5	90,75	91,25	90,5	83	88,051	B (Baik)	169	SKM Online	1. Sarana prasarana 2. Biaya/tarif 3. Persyaratan	Sarana prasarana: Pemeliharaan sarana dan prasarana Biaya/tarif:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Sosialisasi besaran biaya/tarif yang berlaku Persyaratan: - Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	
		Semester 2 (Juli-Desember)	87,75	88	88,25	87	89	91,25	91,75	90,75	82,5	88,088	B (Baik)	169	SKM Online	1. Sarana prasarana 2. Biaya/tarif 3. Persyaratan	Sarana prasarana: - Pemeliharaan sarana dan prasarana Biaya/tarif: - Sosialisasi besaran biaya/tarif yang berlaku Persyaratan: - Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	100%
		Rata-rata Tahunan	87,5	87,875	88,125	86,75	88,75	91	91,5	90,625	82,75	88,0695	B (Baik)	338	SKM Online			100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
22	Dinas Kesehatan	Semester 1 (Januari – Juni)	84,25	83,5	79,25	89	83	85,25	85	90,75	79,25	83,54	B (Baik)	5200	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	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/perbaikan/perluasan - Menyusun perencanaan dan usulan anggaran renovasi/perbaikan perluasan gedung/bangunan puskesmas - Melakukan perbaikan sarana dan prasarana penambahan kursi ruang	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	tunggu, kipas angin dan memasang tanda/arah ruang pelayanan 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	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Monitoring dan evaluasi pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan: - Sosialisasi jenis pelayanan dan standar pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan, memasang standar pelayanan di setiap ruangan, memasang lembar balik di meja informasi/meja pengaduan, serta sosialisasi melalui layar TV, website dan media sosial	
		Semester 2 (Juli –	85,5	84	79	90,25	84	85,75	85,25	94	80,25	84,49	B (Sangat Baik)	5200	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Desember)														2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Melakukan inventarisir gedung/bangunan Puskesmas yang memerlukan pemeliharaan/renovasi ataupun perluasan - Menentukan skala prioritas gedung/bangunan puskesmas yang harus segera di renovasi/perbaikan/perluasan - Menyusun perencanaan dan usulan anggaran renovasi/perbaikan perluasan gedung/bangunan puskesmas - Melakukan perbaikan sarana dan prasarana penambahan kursi ruang tunggu, kipas angin dan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	memasang tanda/arah ruang pelayanan 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 • Monitoring dan evaluasi pelayanan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk spesifikasi jenis pelayanan: Sosialisasi jenis pelayanan dan standar pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan, memasang standar pelayanan di setiap ruangan, memasang lembar balik di meja informasi/meja pengaduan, serta sosialisasi melalui layar TV, website dan media sosial	
		Rata-rata Tahunan	84,875	83,75	79,125	89,625	83,5	85,5	85,125	92,375	79,75	84,015	B (Baik)	1400				100%
23	Dinas Kepemudaan, Olahraga	Semester 1 (Januari – Juni)	91,3	91,775	90,425	95,375	90,825	92,800	92,675	97,55	91,375	91,751	A (Sangat Baik)	368	SKM Online dan	1. Waktu penyelesaian 2. Kualitas sarana dan prasarana	Waktu penyelesaian:	75 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	dan Pariwisata														Offline (Manual)		- Pemberian dana hibah ke OKP - Pelayanan kunjungan tugu khatulistiwa Kualitas sarana dan prasarana: - Peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana olahraga dan rekreasi	
		Semester 2 (Juli – Desember)	88,575	89,4	88,575	92,525	89,075	90,35	91,925	94,9	89,6	89,644	A (Sangat Baik)	368	SKM Online dan Offline (Manual)	1. Waktu penyelesaian 2. Kualitas sarana dan prasarana	Waktu penyelesaian: - Pemberian dana hibah ke OKP - Pelayanan kunjungan tugu khatulistiwa Kualitas sarana dan prasarana: - Peningkatan dan perbaikan sarana dan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	prasarana olahraga dan rekreasi	
		Rata-rata Tahunan	89,937	90,587	89,5	93,95	89,95	91,575	92,3	96,225	90,487	90,697	A (Sangat Baik)	736				87,5%
24	Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan	Semester 1 (Januari – Juni)	88,57	88,81	89,76	97,38	87,38	90,00	90,95	90,24	98,81	91,32	A (Sangat Baik)	105	SKM Online	1. Produk layanan 2. Persyaratan 3. Prosedur layanan	Produk layanan: - Memperjelaskan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan Persyaratan pelayanan: - Memberikan Persyaratan yang Mudah Prosedur: - Meninjau dan Mengevaluasi SOP Terkait Pelayanan	100%
		Semester 2 (Juli – Desember)	90,63	89,58	89,58	96,88	87,50	90,63	92,71	88,54	100	91,78	A (Sangat Baik)	24	SKM Online	1. Produk layanan 2. Sarana dan prasarana 3. Prosedur layanan	Produk layanan: Memperjelaskan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Sarana dan prasarana: • Mengevaluasi dan meningkatkan sarana dan prasarana yang tersedia Prosedur: • Meninjau dan Mengevaluasi SOP Terkait Pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	89,6	89,195	89,67	97,13	87,44	90,315	91,83	89,39	99,405	91,55	A (Sangat Baik)	129				100%
25	Dinas Tenaga Kerja	Semester 1 (Januari – Juni)	88,5	85	86,25	99,75	88,5	90,25	89,75	94,75	87	89,74	A (Sangat Baik)	75	SKM Online dan SKM Offline (Manual)	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Ketepatan waktu 4. Sarana dan Prasarana	Prosedur: • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Persyaratan: • Mengevaluasi persyaratan kedepannya Ketepatan waktu: • Memonitoring penyelesaian layanan	17,4%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Sarana dan Prasarana: • Menambah sarana dan prasarana	
		Semester 2 (Juli-Desember)	87,92	86	86,65	98,52	86,65	90,47	90,47	95,76	87,29	89,88	A (Sangat Baik)	118	SKM Online dan SKM Offline (Manual)	1. Prosedur 2. Ketepatan waktu 3. Persyaratan (Dokumen atau formulir)	Prosedur: • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Ketepatan waktu: • Memonitoring penyelesaian layanan Persyaratan (Dokumen atau formulir): • Mengevaluasi persyaratan ke depannya	45%
		Rata-rata Tahunan	88,21	85,5	86,45	99,135	87,575	90,36	90,11	95,255	87,145	89,81	A (Sangat Baik)	193	SKM Online dan SKM Offline (Manual)			31,2%
26	Kecamatan Pontianak Barat	Semester 1 (Januari – Juni)	88,625	87,65	87,775	100	89,075	89,35	89,775	88,2	96,025	90,62	A (Sangat Baik)	176	SKM Online	1. Prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																2.Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3. Penanganan Pengaduan	- Memberikan petunjuk kepada penerima layanan dengan cara tatap muka Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan: - Memberikan arahan dan evaluasi kepada petugas loket pelayanan Penanganan Pengaduan: - Mengevaluasi terhadap persyaratan dan memberikan pemahaman kepada penerima layanan tentang cara penanganan pengaduan	
		Semester 2 (Juli-Desember)	88,75	88	89,25	100	89,75	89,75	91	87,5	99	91,33	A (Sangat Baik)	92	SKM Online	1.Sarana dan Prasarana 2.Prosedur Pelayanan	Sarana dan Prasarana: Akan menjadi perhatian untuk	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dapat ditingkatkan	
																	Prosedur Pelayanan: Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	88,6875	87,825	88,5125	100	89,4125	89,55	90,3875	87,85	97,5125	90,975	A (Sangat Baik)	268				100%
27	Kecamatan Pontianak Kota	Semester 1 (Januari – Juni)	88,75	88	89,5	100	90,5	88	91,75	89,75	97	91,38	A (Sangat Baik)	80	SKM Online	1. Prosedur layanan 2. Kompetensi petugas	Prosedur layanan: - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan agar tetap sesuai SOP yang berlaku - Simplifikasi proses bisnis Kompetensi petugas: - Memberikan pelatihan khusus	60%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait service excellent	
		Semester 2 (Juli – Desember)	87	85,75	85,75	100	88	89	88	90,25	98	90,10	A (Sangat Baik)	97	SKM Online	1. Prosedur layanan 2. Waktu penyelesaian	Prosedur layanan: Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan agar tetap sesuai SOP yang berlaku Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian dari mulai pemeriksaan pemberkasan sampai selesai harus mendapatkan perhatian khusus dari petugas loket baik dari kecamatan maupun Disdukcapil	50%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
			Rata-rata Tahunan	87,875	86,875	87,625	100	89,25	88,5	89,875	90	97,5	90,74	A (Sangat Baik)	177			55%
28	Kecamatan Pontianak Tenggara	Semester 1 (Januari – Juni)	90,5	92	91,5	100	92,75	89,75	91,25	89,25	93,25	92,16	A (Sangat Baik)	100	SKM Offline (Manual)	1. Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana: - Mengoptimalkan penggunaan media sosial berupa facebook, instagram, whatsapp sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait segala kegiatan dan pelayanan di kecamatan Pontianak Tenggara - Mengusulkan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya berupa penyediaan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	akses wifi untuk masyarakat di ruang pelayanan • Menyediakan sarana pendukung bagi disabilitas seperti kursi roda dan tongkat berjalan sehingga memudahkan penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan di kecamatan Pontianak Tenggara • Mengoptimalkan sarana dan prasarana di ruang tunggu loket pelayanan seperti penataan loket pelayanan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Semester 2 (Juli – Desember)	91	91,5	90,75	100	90,25	90,5	91,75	90,25	94,5	92,18	A (Sangat Baik)	100	SKM Offline (Manual)	1. Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana: • Mengoptimalkan penggunaan media sosial berupa facebook, instagram, whatsapp sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait segala kegiatan dan pelayanan di kecamatan Pontianak Tenggara • Mengusulkan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya berupa penyediaan akses wifi untuk masyarakat di	100 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	ruang pelayanan • Menyediakan sarana pendukung bagi disabilitas seperti kursi roda dan tongkat berjalan sehingga memudahkan penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan di kecamatan Pontianak Tenggara • Mengoptimalkan sarana dan prasarana di ruang tunggu loket pelayanan seperti penataan loket pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	90,75	91,75	91,125	100	91,5	90,125	91,5	89,75	93,875	92,17	A (Sangat Baik)	100	SKM Offline (Manual)			100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
29	Kecamatan Pontianak Selatan	Semester 1 (Januari – Juni)	88,5	86,75	86,25	87	87	90,25	86,25	85	87,75	86,323	B (Baik)	100	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sarana dan prasarana: - Peningkatan sosialisasi pelayanan online - Penambahan pegawai loket pelayanan Waktu pelayanan: - Memberikan persyaratan sesuai SOP Produk spesifikasi jenis pelayanan: - Kurangnya sarana dan prasarana	100%
		Semester 2 (Juli-Desember)	87,75	86,5	88	88,5	86	89,25	87,5	86,75	84,75	86,323	B (Baik)	100	SKM Online	1. Penanganan pengaduan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Waktu pelayanan	Penanganan pengaduan: - Peningkatan Pelayanan Online Produk spesifikasi jenis pelayanan: - Memberikan persyaratan Sesuai SOP	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Penambahan SOP sesuai dengan (sinkronisasi) dengan Pelayanan Instansi /Lembaga di Luar Kecamatan Waktu pelayanan: - Kurangnya Sarana dan Prasarana - Penambahan Pegawai Loker Pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	88,125	86,625	87,125	87,75	86,5	89,75	86,875	85,875	86,25	86,323	B (Baik)	200				100%
30	Kecamatan Pontianak Timur	Semester 1 (Januari – Juni)	93,5	93,5	90,5	100	91	88,825	92,675	92,675	96,675	93,87	A (Sangat Baik)	150	SKM Online dan SKM Offline (Manual)	1. Kompetensi pelaksana 2. Waktu pelayanan 3. Produk spesifikasi dan jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana: - Memberikan pelatihan petugas loket pelayanan Waktu pelayanan: - Penambahan petugas loket pelayanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk spesifikasi dan jenis pelayanan : Pembuatan flyer/brosur sebagai sarana informasi terkait persyaratan pelayanan	
		Semester 2 (Juli-Desember)	95	94,75	91,75	100	93,5	89,5	93,5	93,5	96,75	94,15	A (Sangat Baik)	150	SKM Offline (Manual)	1. Kompetensi pelaksana 2. Waktu pelayanan 3. Produk spesifikasi dan jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana: - Memberikan pelatihan petugas loket pelayanan Waktu pelayanan: - Penambahan petugas loket pelayanan Produk spesifikasi dan jenis pelayanan : - Pembuatan flyer/brosur sebagai sarana informasi	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait persyaratan pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	94,25	94,125	91,125	100	92,25	89,1625	93,0875	93,0875	96,7125	94,01	A (Sangat Baik)	300	SKM Offline (Manual)			100%
31	Kecamatan Pontianak Utara	Semester 1 (Januari – Juni)	86,75	88	87,5	87,25	87,25	88,25	89,25	88,5	89	87,97	B (Baik)	163	SKM Offline (Manual) dan SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu penyelesaian: - Peningkatan sosialisasi registrasi online Prosedur pelayanan: - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku petugas: - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	100%
		Semester 2 (Juli-	86,75	88	87,5	87,5	87,5	88,25	89,25	88,5	89	88,03	B (Baik)	169	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Desember)														2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	- Peningkatan sosialisasi registrasi online Prosedur pelayanan: - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku petugas: - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	
		Rata-rata Tahunan	86,75	88	87,5	87,375	87,375	88,25	89,25	88,5	89	88	B (Baik)	232	SKM Online			100%
	Rata-rata Kota	Semester 1 (Januari – Juni)	88,264	88,401	88,056	95,138	88,73	89,076	90,141	89,40	92,575	89,641	A (Sangat Baik)					93,384%
		Semester 2 (Juli-Desember)	88,99548	88,8921	88,03984	95,29871	88,6979	89,81194	90,96032	90,86677	92,22339	90,053	A (Sangat Baik)					94,096%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
			Tahunan	88,629 97	88,646 83	88,048 08	95,218 65	88,71 534	89,444 2	90,5511	90,13 768	92,399 41	89,847	A (Sangat Baik)				93,619%

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

*** Perhitungan rata-rata Kabupaten/Kota dilakukan dengan merata-rata nilai dari masing-masing UPP. Jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali dalam setahun, maka yang diambil adalah rata-rata tahunannya untuk dimasukkan ke dalam perhitungan IKM Kabupaten/Kota.

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 2020 hingga 2023 di lingkup Pemerintah Kota Pontianak.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Januari hingga Desember 2023, 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 89,847. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
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.

LAMPIRAN
Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Sekretariat Daerah	https://bit.ly/SKMPTK2023
2	Sekretariat DPRD	https://bit.ly/SKMPTK2023
3	Inspektorat	https://bit.ly/SKMPTK2023
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	https://bit.ly/SKMPTK2023
5	Badan Keuangan Daerah	https://bit.ly/SKMPTK2023
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	https://bit.ly/SKMPTK2023
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	https://bit.ly/SKMPTK2023
8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://bit.ly/SKMPTK2023
9	Satuan Polisi Pamong Praja	https://bit.ly/SKMPTK2023
10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://bit.ly/SKMPTK2023
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://bit.ly/SKMPTK2023
12	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	https://bit.ly/SKMPTK2023
13	Dinas Komunikasi dan Informatika	https://bit.ly/SKMPTK2023
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	https://bit.ly/SKMPTK2023
15	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	https://bit.ly/SKMPTK2023
16	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	https://bit.ly/SKMPTK2023
17	Dinas Sosial	https://bit.ly/SKMPTK2023
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	https://bit.ly/SKMPTK2023
19	Dinas Lingkungan Hidup	https://bit.ly/SKMPTK2023
20	Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan	https://bit.ly/SKMPTK2023
21	Dinas Perhubungan	https://bit.ly/SKMPTK2023
22	Dinas Kesehatan	https://bit.ly/SKMPTK2023
23	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	https://bit.ly/SKMPTK2023
24	Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan	https://bit.ly/SKMPTK2023
25	Dinas Tenaga Kerja	https://bit.ly/SKMPTK2023
26	Kecamatan Pontianak Barat	https://bit.ly/SKMPTK2023
27	Kecamatan Pontianak Kota	https://bit.ly/SKMPTK2023
28	Kecamatan Pontianak Tenggara	https://bit.ly/SKMPTK2023
29	Kecamatan Pontianak Selatan	https://bit.ly/SKMPTK2023
30	Kecamatan Pontianak Timur	https://bit.ly/SKMPTK2023
31	Kecamatan Pontianak Utara	https://bit.ly/SKMPTK2023

*Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive, One Drive, Dropbox, dll). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom “Link Laporan Pelaksanaan SKM”. (Sebelum membagikan link laporan, harap diperhatikan bahwa file harus bisa diakses oleh semua orang, tidak dibatasi atau *restricted*)

