



disporapar
Kota Pontianak

Laporan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Semester 1

DINAS KEPEMUDAAN, OLAH RAGA DAN PARIWISATA
KOTA PONTIANAK TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuisisioner	17
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	17



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan



perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;



4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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



NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	10
2	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 15.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 375 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201



440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375



BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 464 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	464	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	234	50.4%
3		Perempuan	230	49.6%
4	PENDIDIKAN	SD	17	3.7%
5		SMP	20	4.3%
6		SMA	179	38.6%
7		DIII	42	9.1%
8		S1	177	38.1%
9		S2	28	6.0%
10		S3	1	0.2%
11		PEKERJAAN	APARAT SIPIL NEGARA	1
12	ASN		48	10.3%
13	BELUM BEKERJA		1	0.2%
14	LAINNYA		81	17.5%
15	MAHASISWA		1	0.2%
16	MENGURUS RUMAH TANGGA		15	3.2%
17	PELAJAR/MAHASISWA		186	40.1%
18	Swasta		89	19.2%
19	TNI		7	1.5%
20	WIRAUSAHA		35	7.5%

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

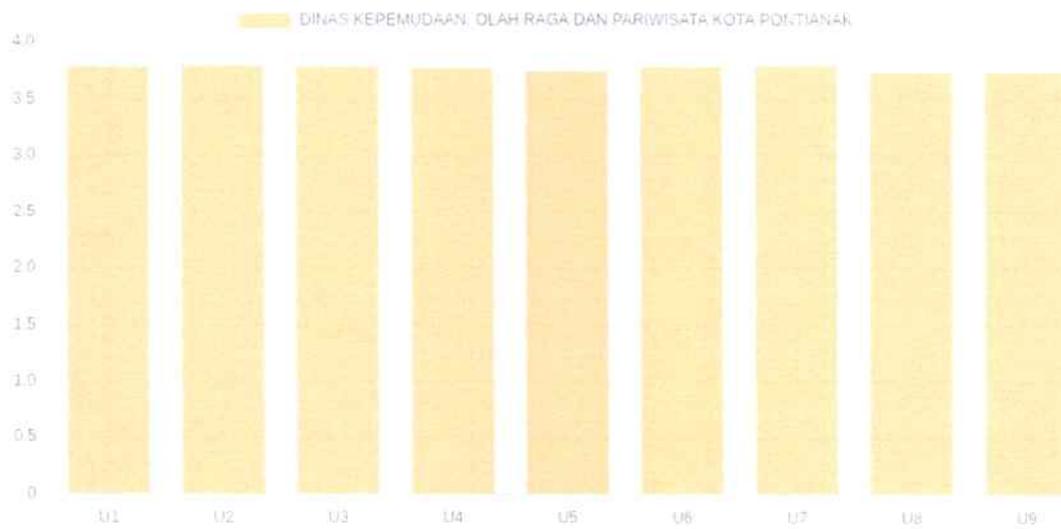
Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :



Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.795	3.813	3.795	3.793	3.761	3.797	3.808	3.746	3.754
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	94.52 (A / Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.813
2	PERILAKU PELAKSANA	3.808
3	KOMPETENSI PELAKSANA	3.797

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SARANA DAN PRASARANA	3.746
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.754
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.761

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tolong diperhatikan utk pembuangan air di kolam besar banyak yang bolong2 ini sudah cukup lama saya perhatikan tetapi sama sekali tidak ada perbaikan ataupun perhatian pemerintah terhadap kolam, ini bisa membahayakan anak-anak yang sedang latihan renang apabila kakinya masuk kedalam lubang tersebut bisa mengakibatkan cedera dan patah kaki. Tolong pemerintah kota perhatiannya terhadap yang bolong2 khususnya di kolam besar sangat membahayakan. Dan para perenang juga masuk ke dalam kolam tetap membayar bukan gratis. Terimakasih
- Perlu adanya sentuhan digital yang lebih informatif dan menarik karena dengan menggunakan metode pelibatan digital maka membuat daya tampung informasinya lebih banyak dan lebih mudah di upgrade



apabila ingin meningkatkan kualitas daya tarik untuk kunjungan wisata serta ruangnya kurang dingin untuk membuat wisatawan lebih betah menikmati kunjungannya didalam monumen tugu. Tata kelola penyimpanan dan perawatan ruangan perlu di jaga dan ditingkatkan kualitasnya. Semoga dibaca dan ditindaklanjuti

- Kolam berenang kecil sangat kotor, terlihat tidak dibersihkan dan diganti airnya dari lama, hanya kolam berenang besar yang terlihat layak dipakai, semua perosotan rusak, kamar mandi airnya mati dan sangat kotor, saya sampai bingung kami membayar itu untuk apa. Bahkan link ini juga hanya ditempel dikertas didekat pintu masuk, tidak dibingkai dan sangat kecil, tapi dengan adanya kesadaran membuat link survei ini juga sudah bagus. Tapi mohon manajemen kolam renang harus lebih serius akan ini, karna menurut saya, kolam berenang dan kamar mandi dan wc sangat tidak layak. Demi kebaikan dan kemajuan bersama, semoga dapat segera diatasi oleh manajemen kolam renang terkait.

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

1. Seluncuran air dan permainan air yang ada kurang memadai karena pagar pembatas nya sudah patah.
2. Kondisi ruang ganti yang kotor dan sangat terbatas sehingga membuat pengunjung antri lama untuk berganti pakaian.
3. Kamar mandi dan WC tidak layak hanya ada 1 yang berfungsi, ada 1 WC rusak, dan dalam kondisi yang kotor banyak sisa-sisa shampoo dan sampah makanan.
4. Gantungan baju di ruang ganti sudah patah dan tidak diganti yang baru.
5. Ruangan Tugu dalam kondisi panas karena AC yang ada tidak terasa dingin.
6. Tidak ada tercium pengharum ruangan sehingga ruangan Tugu terasa pengap akibat panas.
7. Besi-besi di pelataran masuk ke monumen tugu banyak yang patah sehingga beresiko terperosok.



8. Mushola dan WC umum tidak terawat, dalam kondisi kotor dan tidak ada air.
9. Ruangan dalam Tugu jika malam hari banyak serangga terutama Kecoa

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui :

1. Memperbaiki kondisi seluncuran yang kondisinya sudah rusak terutama pagar pembatas yang patah
2. Membersihkan secara berkala ruang ganti dan jika memungkinkan akan menambah jumlah ruang ganti di Kolam Renang Ampera
3. Memperbaiki WC yang rusak sehingga dapat digunakan kembali, serta membersihkan sampah-sampah yang ada di WC secara berkala
4. Mengganti gantungan pakiaan yang patah dengan yang baru
5. Melakukan Pemeliharaan/Service AC secara berkala di Tugu Khatulistiwa
6. Menambah pengharum ruangan yang aroma segar di dalam ruangan Tugu
7. Melakukan perbaikan besi-besi yang patah di pelataran masuk ke monumen tugu
8. Melakukan perawatan dan perbaikan di Mushola dan WC di area Tugu termasuk fasilitas air
9. Melakukan penyemprotan serangga secara berkala
10. Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana di Kolam Renang Ampera dengan mengalokasikan anggaran pada APBD-P 2025



11. Menginformasikan tentang Munoment Tugu Khatulistiwa melalui Platform media sosial Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

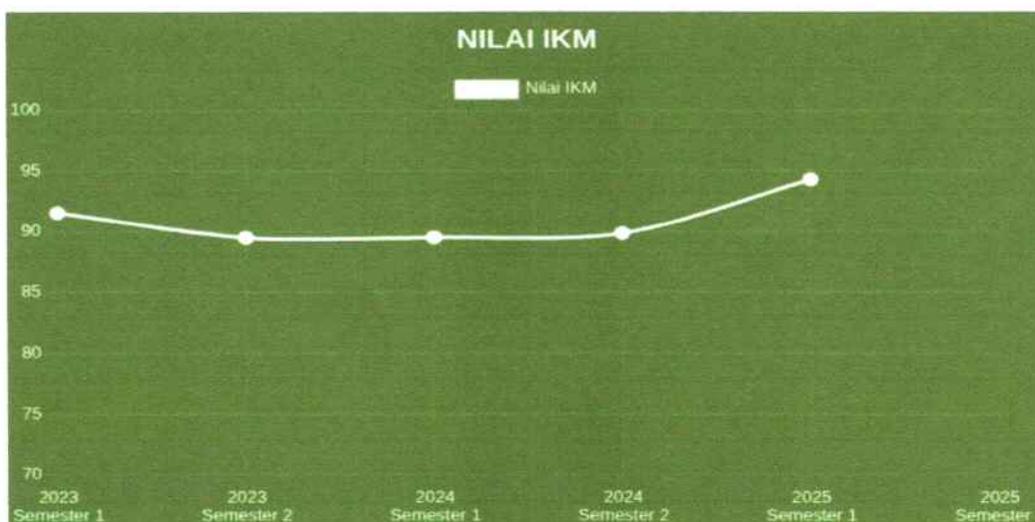
NO	UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANG GUNG JAWAB
1	SARANA DAN PRASARANA	1. Pembinaan dan Pengembangan Olahraga Rekreasi 2. Belanja Pemeliharaan Peralatan Mesin lainnya			✓	✓	Bidang Olahraga dan Umum Aparatur
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Pembinaan dan Pengembangan Olahraga Rekreasi 3. Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata dan Pemasaran Pariwisata			✓	✓	Bidang Olahraga dan Bidang Pariwisata
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	1. Pembinaan dan Pengembangan Olahraga Rekreasi 2. Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata dan Pemasaran Pariwisata			✓	✓	Bidang Olahraga dan Bidang Pariwisata



4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, bahwa di tahun 2023 Semester I nilai IKM Disporapar pada posisi 91,75 namun di Semester II mengalami penurunan nilai IKM diangka 89,64 Akan tetapi di tahun 2024 Semester I ada peningkatan dengan nilai 89,67 dan Semester II nilai IKM Disporapar meningkat menjadi 90,01 hal ini dikarenakan Fasilitas Kolam renang dan Monumen Tugu yang mendapat banyak kritik dari pengguna layanan. Namun di Tahun 2024 Semester II dan Tahun 2025 Semester I nilai IKM Disporapar mengalami peningkatan menjadi 94.52, dikarenakan beberapa masukan sudah mulai diperbaiki.



BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 94.52. Nilai IKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.75, Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.75 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.76.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.81, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.81 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.80.

Pontianak, 8 Juli 2025

Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan
Pariwisata Kota Pontianak

Rizal, S.Sos
NIP 196905101990101001

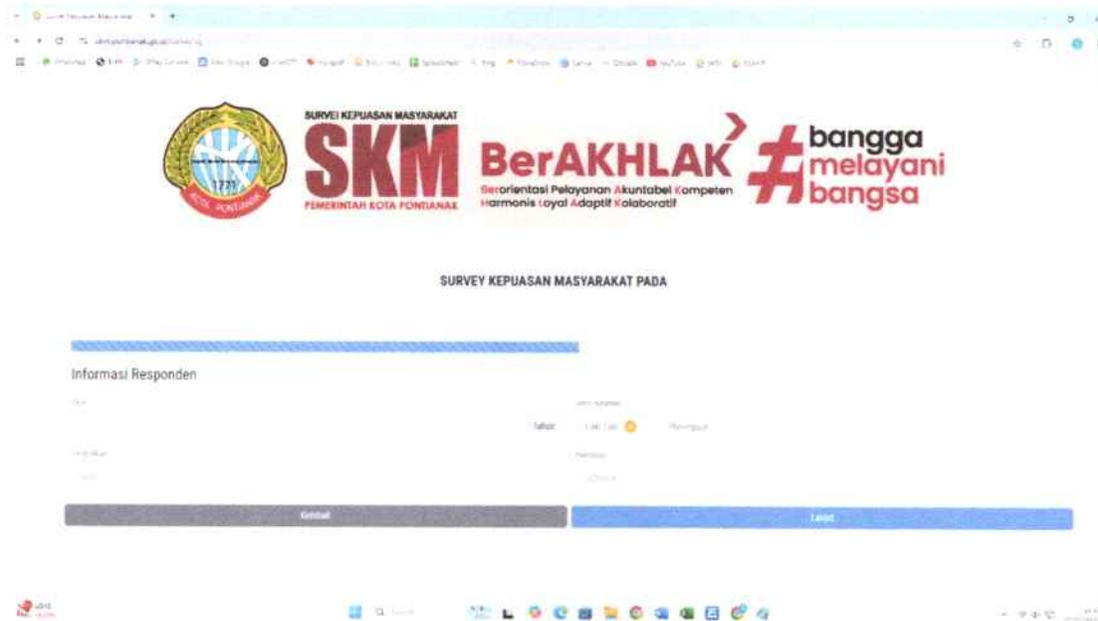


LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

LAMPIRAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner





BURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA POMBAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga melayani bangsa

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

100% 100% 100% 100% 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

100% 100% 100% 100% 100%

100%

100%

Kembali

Selesai

Periode:

January 2025

June 2025

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

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
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	4	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	3	3	3	3	2	3	3	2	3
61	3	3	3	3	2	3	3	2	3
62	3	3	3	4	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	3	4	3	3
70	3	3	2	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	4	4	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	3	3	3	4	3	4	4	4	3
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	3	3	3	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	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
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	4	4	3	3	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	4	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	2	3	4	2	2	2	2	3	2

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	2	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	3	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	3	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	1	2
146	3	4	3	4	4	3	4	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	4	4	3	3	3	4	3
160	3	4	4	3	3	3	3	4	3
161	4	4	4	3	3	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3
164	4	3	3	3	3	4	3	4	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
165	3	3	3	4	3	3	3	3	2
166	3	4	3	3	3	3	3	3	3
167	3	4	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	3	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	4	3	2	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	3	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	2	3	3	3	4	3	2	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	3	3	3
209	4	4	4	4	4	3	4	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	4	3	3	3	4	3
215	4	4	4	4	3	3	3	4	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	4	3	3	4	4	3	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	3	4	4	3	3
220	4	4	4	4	4	3	4	3	3

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
221	4	4	4	4	3	4	4	3	3
222	4	4	4	4	3	4	4	3	3
223	4	4	4	4	3	4	4	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	4	4	2	2
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	3	4	3	4	3	4	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	4	4	4	4	2
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	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	3	4	3	4	4	3	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	3	4	3	4	4	4	4	4
262	3	4	3	4	3	3	4	3	4
263	3	4	4	4	4	4	3	3	4
264	4	4	4	3	3	3	3	4	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	3	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	2	1	1	1	2	1	2	2	1
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	3	4	4	4	4	3	3	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	2	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	3	3	4
316	4	4	3	4	4	3	4	3	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	3	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
333	4	4	4	3	4	4	4	4	3
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	4	3	2	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	3	2	4	4	4	4
341	4	4	3	3	3	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	4	3	4	3	4	3	2	2
356	4	4	4	4	4	4	4	4	1
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3
359	3	3	3	2	3	3	3	3	3
360	4	4	3	4	3	3	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	3	3	3	3	2	2	3	3
363	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	3	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	4	4	4	4	4	4	4	3
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3
374	3	3	3	3	3	3	3	2	3
375	4	4	3	3	3	3	4	3	4
376	4	4	3	4	4	3	4	3	4
377	3	3	3	2	2	3	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	3	4	4	4	4	4	4
381	4	4	3	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	3	4	4	3	3	3	2	3
385	3	3	3	2	3	3	4	3	3
386	4	4	4	3	3	3	3	3	3
387	4	4	3	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	3	4	4	3	3	4	4	3	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	3	4	4	4	4	3	3	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	3	3	3	4	3	3	3	3	3
400	3	3	3	3	3	4	3	3	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3
403	3	4	4	4	4	4	3	3	3
404	4	3	4	4	4	3	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	3	3
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	3	4	3	4	4	3	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	3	4	3	4	4	4	4	4	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
417	4	4	3	4	4	4	4	3	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	4	4	3	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	3	3	4	3	4	4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	3	3	3	3	3	3	3	3	3
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	3	3	4	3	4	4	3	3	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	3	4	3	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	3	3	4	4	3	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	4	3	3	4	4
439	3	3	3	3	3	3	3	3	3
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	2	3	1	4	3	3	3	2	2

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
449	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
450	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
451	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
457	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
460	3	4	2	2	2	3	3	1	2	
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
463	1	3	3	2	1	2	2	1	3	
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	1761	1769	1761	1760	1745	1762	1767	1738	1742	
NRR Per Unsur	3.795	3.813	3.795	3.793	3.761	3.797	3.808	3.746	3.754	
NRR Tertimbang	0.42	*) 3.78								

IKM Unit Pelayanan

**) 94.52

Keterangan:

U1 - U9	Unsur-unsur pelayanan
NRR	Nilai rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25
NRR Per Unsur	Jumlah NRR Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	NRR per Unsur X 0,111

Mutu Unit Pelayanan:

A (Sangat Baik)

5.00 - 100%

B (Baik)

4.00 - 75%

C (Kurang Baik)

3.00 - 50%

D (Tidak Baik)

2.00 - 25%

Unsur Pelayanan:

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA
1	PERSYARATAN	94.88
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	95.31
3	WAKTU PENYELESAIAN	94.88
4	BIAYA/TARIF	94.83
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	94.02
6	KOMPETENSI PELAKSANA	94.94
7	PERILAKU PELAKSANA	95.20
8	SARANA DAN PRASARANA	93.64
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	93.86
IKM Unit Pelayanan:		94.52

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Kantin Gedung Bulutangkis

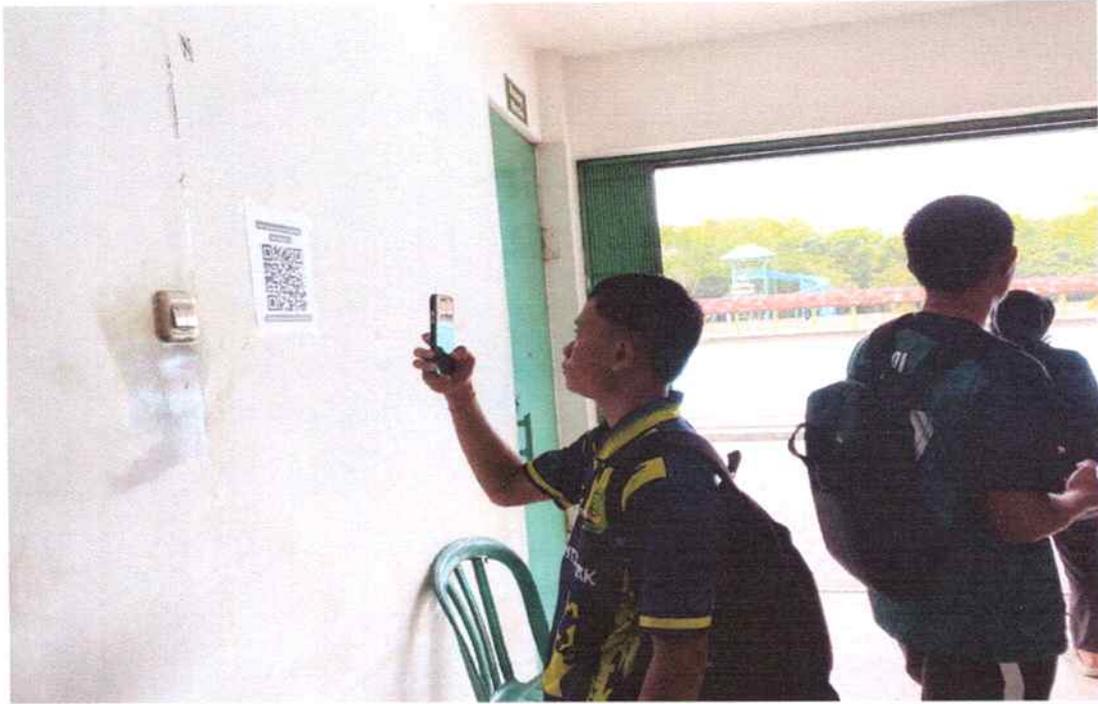


Gedung Bulutangkis

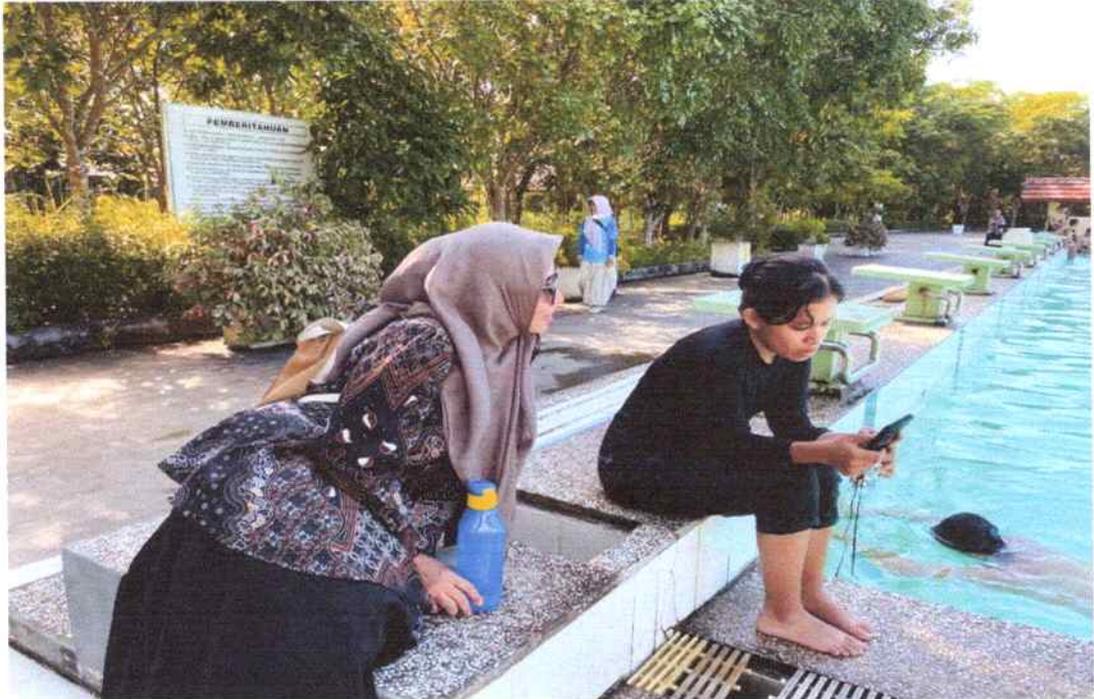


Gedung Gym





Kolam Renang Ampera



Tugu Khatulistiwa





disporapar
Kota Pontianak

Laporan

Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

SKM

Semester II

**DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA PONTIANAK TAHUN 2024**



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kepemudaan,



Olahraga, dan Pariwisata perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata periode 1 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,456	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,552	A
3	Waktu Penyelesaian	3,495	A
4	Biaya/Tarif	3,655	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,535	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,655	A
7	Perilaku Pelaksana	3,668	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,929	A
9	Sarana dan Prasarana	3,573	A

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa seluruh unsur memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terlepas dari perolehan nilai tersebut, perbaikan dan peningkatan harus terus menerus dilakukan dan diupayakan guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang nilainya lebih tinggi. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Publikasi hasil SKM ke masyarakat, terutama lewat media sosial Disporapar	√			√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Pemberian Surat Dukungan Kegiatan/event	√	√	√	√	Bidang Pemuda, Bidang Olahraga, Bidang pariwisata dan Bidang Ekonomi Kreatif
3	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Meningkatkan kualitas layanan Fasilitas Olahraga dan Monumen Tugu Khatulistiwa, terutama kebersihan area tugu dan kolam renang	√	√	√	√	Bidang Olahraga dan Bidang Pariwisata



BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Publikasi hasil SKM ke masyarakat, terutama lewat media sosial Disporapar	Melakukan publikasi hasil SKM melalui media sosial Disporapar.		Tidak semua masyarakat dapat mengakses media sosial Disporapar



2	Memberikan Surat Dukungan Kegiatan	Memberikan Surat Dukungan Kegiatan untuk event-event yang dilaksanakan, baik event olahraga, pariwisata dan ekonomi kreatif	 <p>Contoh Surat Dukungan yang diberikan Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak kepada Ikatan Keluarga besar Khatulistiwa Plaza dalam mendukung Pontianak Creative Festival 2024</p>	Penyalahgunaan Surat Dukungan yang diberikan
---	------------------------------------	---	---	--



3	Meningkatkan kualitas layanan Fasilitas Olahraga dan Monumen Tugu Khatulistiwa, terutama kebersihan area tugu dan kolam renang	Membersihkan area tugu dan kolam renang secara berkala		Luasnya area Tugu dan Kolam renang serta kurangnya petugas kebersihan di kedua tempat.
---	--	--	---	--



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Disporapar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (dihitung dari realisasi rencana kerja/ jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum optimal :
 - (RTL yang belum optimal adalah publikasi hasil SKM di media sosial Disporapar, hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat dapat mengakses media sosial Disporapar, sehingga informasi yang disampaikan tidak diketahui semua masyarakat)
 - (RTL yang belum optimal dilaksanakan adalah Membersihkan area tugu dan kolam renang secara berkala, karena luasnya area Tugu dan Kolam renang serta kurangnya petugas kebersihan di kedua tempat tersebut)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Publikasi hasil SKM ke masyarakat, terutama lewat media sosial Disporapar	Telah melakukan sosialisasi hasil SKM di media sosial Disporapar secara rutin dan berkala	Tetap terus dilaksanakan	Hermansyah, S. Sos	Bidang Kepemudaan, Bidang Olahraga, Bidang Pariwisata dan Bidang Ekonomi Kreatif
2.	Memberikan Surat Dukungan Kegiatan untuk event-event yang dilaksanakan , baik event olahraga,	Telah memberikan Surat Dukungan Kegiatan untuk event-event yang dilaksanakan, baik event	Dua hari setelah diajukan permohonan remokendasi ke Dinas	Kepala Dinas	Bidang Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif



	pariwisata dan ekonomi kreatif	olahraga, pariwisata dan ekonomi kreatif			
3.	Meningkatkan kualitas layanan Fasilitas Olahraga dan Monumen Tugu Khatulistiwa, terutama kebersihan area tugu dan kolam renang.	Telah membersihkan area kolam renang ampera dan area Tugu Khatulistiwa secara rutin dan berkala	Tetap terus dilaksanakan	Sukndar, Sos, M.Si dan Dra. Anita, M. AP	Bidang Olahraga dan Bidang Pariwisata

Pontianak, 8 Juli 2025

Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak


RIZAL, S. Sos
NIP 19690510 199010 1



disporapar
Kota Pontianak

**DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA PONTIANAK TAHUN 2025**

