



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Semester 2**

**DINAS KEMUDAAN, OLAMRAGA DAN PARIWISATA  
KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2022**





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga dapat diketahui kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas.

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak. Selain itu juga, untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan pelayanan yang telah diselenggarakan.

Kami menyadari bahwa, dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II tahun 2022 ini jauh dari sempurna. Untuk itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan sebagai perbaikan ke depannya.

Semoga laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya peningkatan kinerja aparatur pemerintah di masa yang akan datang.

Pontianak, 23 November 2022

Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata  
Kota Pontianak



**RIZAL, S. Sos**

Pembina Tk. 1

NIP. 19690510 199010 1 001



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan urvei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
	3
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksanaan SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
2.6 Pengolahan Data .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan.....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	



# 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 terutama sarana olahraga dan rekreasi 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 Sub Kegiatan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan via online yang disebarkan 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. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan, sedangkan via online pengisian kuesioner langsung melalui link dan scan barcode dari handphone responden. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:





No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2022	8
2.	Pengumpulan Data	5 September - 11 November 2022	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	14 - 17 November 2022	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	18 - 23 November 2022	3

## 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 2022 semester I, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 98.913 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 200 responden.

## 2.6 Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$



Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

#### Tabel

#### Penetapan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	120	60%
		PEREMPUAN	80	40%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	1%
		SLTP	17	9%
		SLTA	58	29%
		DIII	0	0
		SI	110	55%
		S2	13	7%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	63	18%
		SWASTA	22	11%
		WIRAUSAHA	11	6%
		PELAJAR/MAHASISWA	65	33%
		LAINNYA	67	34%
4	JENIS LAYANAN	Umum	33	17%
		Kepemudaan	7	4%
		Olahraga	92	46%
		Pariwisata	66	33%
		Ekonomi Kreatif	2	1%



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

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

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





## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai yang belum maksimal yaitu 3,305. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,310 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kualitas Sarana Prasarana Olahraga dan rekreasi termasuk tiga unsur yang belum optimal akan tetapi ketiga unsur tersebut masih terkategori nilai tertinggi atau sangat baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,705 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,570 serta Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,490.

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 :\*/

- “Pelayanan dipercepat dan ditingkatkan”
- “Persyaratan dipermudah”.
- “Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana Olahraga dan Rekreasi”

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

- Waktu pemberian pelayanan masih dirasakan kurang maksimal oleh masyarakat, misalnya pelayanan di Kolam Renang Ampera sehingga terkadang terjadi antrian yang panjang pada saat di loket pembayaran terutama di hari libur karena banyaknya pengunjung yang akan berenang.
- Persyaratan pelayanan yang dipandang masih belum jelas, perlu dioptimalkan melalui penyederhanaan persyaratan yang ada.
- Kualitas sarana dan prasarana olahraga dan rekreasi sebagian masih dalam proses peningkatan dan perbaikan sehingga ada beberapa sarana dan prasarana yang belum efektif dan efisien.



## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 November 2022 (Berita Acara terlampir). 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.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan Pelayanan (Penambahan Loker)	√				Bagian Bidang Olahraga dan Pariwisata
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur pelayanan		√			
3	<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>	Peningkatan dan perbaikan Sarana dan Prasarana Olahraga dan Rekreasi	√	√	√	√	



### 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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2022, 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 SKM 84,659. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur yang belum optimal dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, serta Kualitas Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur Pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,705 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,570 serta Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,490.

Pontianak, 23 November 2022

Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata  
Kota Pontianak



**RIZAL, S. Sos**

Pembina Tk1

NIP.19690510 199010 1 001



## LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Berikan | Pendapat | Anda |  
Terhadap | Pelayanan | Kami



DISPORAPAR  
KOTA PONTIANAK

## Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak

SKM | Semester II | Tahun | 2022

SILAHKAN SCAN BARCODE



**DISPORAPAR KOTA PONTIANAK**

[HTTPS://FORMS.GLE/CFXSGECPEVWPQGWZ7](https://forms.gle/CFXSGECPEVWPQGWZ7)



## KUESIONER PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PONTIANAK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak / Ibu / Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan Survey Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survey kepuasan tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Pontianak, September 2022

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PONTIANAK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bidang : Pelayanan Umum  
Unit Pelayanan : Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak  
Alamat : Jl. Gusti Sulung Lelanang No.1 B Pontianak  
Telepon / Fax : (0561) 577047

Pontianak, September 2022

#### Perhatian

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan dipergunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

\*) Coret yang tidak perlu



## Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak

Tanggal Survei : Jam Survei :  08.00 – 12.00\* No. Responden  
 13.00 – 17.00\* .....

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  Swasta  Wirausaha  
 Lainnya (sebutkan) .....  
Jenis Layanan : .....

### Pendapat Responden Terhadap Pelayanan

(Silahkan lingkari kode huruf a, b, c atau d)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan?	P*	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Tidak Jelas	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang Jelas	2	b. Kurang mampu	2
c. Jelas	3	c. Mampu	3
d. Sangat Jelas	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dari pengguna layanan?	
a. Tidak Cepat	1	a. Tidak ada	1
b. Kurang Cepat	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Cepat	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat Cepat	4	d. Dikelola dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Tidak baik	1	a. Buruk	1
b. Kurang baik	2	b. Cukup	2
c. Baik	3	c. Baik	3
d. Sangat Baik	4	d. Sangat baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang hasil pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan?		Nama : .....	
a. Tidak sesuai	1	No WA : .....	
b. Kurang sesuai	2	Email : .....	
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak

ALAMAT

: Jalan Gusti Sulung Lelanang No.1 B

Tlp/Fax.

: 0561 577047

NO. responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (4)	U4 (5)	U5 (6)	U6 (7)	U7 (8)	U8 (9)	U9 (10)
001	4	4	3	4	4	4	4	4	4
002	3	3	3	3	3	3	3	3	3
003	3	3	3	3	3	3	3	4	3
004	3	3	3	3	3	3	3	4	3
005	3	3	3	4	3	3	4	4	3
006	3	3	3	4	4	4	4	4	4
007	3	3	3	3	3	3	3	4	3
008	3	3	3	3	3	3	3	3	3
009	3	3	4	3	3	3	4	4	3
010	3	3	4	3	3	3	4	4	3
011	3	4	3	3	3	3	3	3	3
012	3	3	3	4	3	3	4	3	4
013	3	3	3	3	3	3	4	4	3
014	4	4	4	4	4	4	4	4	3
015	3	4	3	3	3	3	4	4	3
016	4	4	4	4	4	4	4	4	4
017	3	3	3	3	3	3	3	3	3
018	3	3	3	3	3	3	3	3	3
019	3	4	3	4	3	3	4	4	3
020	3	4	3	3	3	3	4	3	4
021	3	4	3	3	4	3	3	4	3
022	3	3	3	3	3	4	4	3	2
023	3	3	3	3	3	3	3	4	3
024	3	3	4	4	3	3	3	4	2
025	3	3	3	3	3	3	3	3	3
026	3	3	3	3	3	3	4	3	3
027	3	3	3	3	3	3	4	3	3
028	4	3	3	3	3	3	4	4	4
029	4	3	3	4	4	4	4	4	4
030	3	3	4	4	3	3	4	4	3
031	3	3	3	3	3	3	3	4	3
032	3	3	4	4	3	4	4	4	4
033	3	3	3	3	3	3	3	3	2
034	3	3	4	4	3	4	4	4	4
035	4	4	4	4	4	4	4	4	4
036	4	4	4	4	4	4	4	4	4
037	3	3	3	3	3	3	3	4	4
038	4	4	4	4	4	4	4	4	4
039	4	4	4	4	4	4	4	4	4
040	4	4	3	4	3	3	3	4	3
041	3	4	4	4	4	4	4	4	4
042	3	3	3	4	3	3	3	3	2

NO. responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (1)	U2 (2)	U3 (3)	U4 (4)	U5 (5)	U6 (6)	U7 (7)	U8 (8)	U9 (9)
043	3	3	3	4	3	3	4	4	2
044	3	3	3	3	3	3	3	4	2
045	4	4	4	4	4	4	4	4	2
046	3	4	3	3	3	3	4	4	3
047	4	4	3	4	3	4	4	4	3
048	4	4	4	4	4	4	4	4	4
049	4	4	4	4	4	4	4	4	4
050	4	4	4	4	4	4	4	4	4
051	3	3	3	3	3	3	3	3	3
052	3	3	3	3	3	3	3	4	4
053	3	3	4	4	3	4	4	4	3
054	3	3	4	4	3	4	4	4	3
055	3	3	3	3	3	3	3	3	3
056	3	3	4	4	3	4	4	4	4
057	3	3	4	4	3	4	4	4	4
058	3	3	4	4	3	4	4	4	4
059	3	3	4	4	3	4	4	4	4
060	3	4	4	3	4	4	4	4	4
061	3	3	4	4	3	4	4	4	4
062	3	4	4	4	3	3	4	3	4
063	3	4	3	4	4	4	4	4	4
064	4	4	3	4	4	4	4	4	4
065	3	3	3	3	4	3	4	4	4
066	3	3	3	4	4	4	4	4	4
067	3	3	2	3	3	3	3	3	2
068	3	4	3	3	3	3	3	4	3
069	3	4	3	2	3	4	3	4	3
070	4	3	4	3	3	3	3	3	3
071	3	3	3	4	3	3	4	3	2
072	3	3	3	4	4	4	4	4	4
073	4	4	1	4	4	4	4	4	4
074	4	4	4	4	4	4	4	3	4
075	3	3	4	4	3	3	4	3	4
076	3	4	3	4	3	3	4	3	4
077	4	3	3	4	3	3	3	4	3
078	4	3	3	4	3	4	3	4	3
079	4	3	3	4	3	4	4	4	4
080	3	3	3	4	4	4	4	4	3
081	4	4	4	3	3	4	4	4	4
082	4	4	4	3	3	4	4	4	4
083	3	3	4	4	4	4	4	4	3
084	4	3	4	4	4	4	4	4	4
085	4	3	4	4	4	3	4	4	4
086	4	4	4	4	3	4	4	4	4

NO. responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
087	4	4	4	4	4	4	4	4	4
088	3	3	2	3	3	3	3	2	3
089	3	3	3	3	3	3	3	4	3
090	4	3	3	3	4	3	3	4	3
091	3	3	3	4	3	3	3	4	3
092	3	3	3	3	3	3	3	3	3
093	3	4	4	4	4	3	4	4	4
094	4	4	3	3	3	4	4	4	3
095	3	4	3	3	4	3	3	4	4
096	3	3	3	3	3	3	3	3	3
097	3	3	4	4	4	4	4	4	4
098	3	4	4	4	4	4	4	4	4
099	3	3	3	3	3	3	4	4	3
100	3	3	3	3	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	2	2
103	3	3	4	4	4	4	4	4	3
104	4	3	4	3	3	3	3	3	2
105	4	4	3	4	4	4	3	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	4	3	3	3	3	4	4	4	3
109	4	3	4	4	4	4	3	4	3
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	3	2	4	4	4	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	4	4	4	4	4	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	3	4	4	3	3	3	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	2
121	3	4	3	4	4	3	4	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3
123	3	3	3	4	3	3	4	4	2
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	4	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	4	3	3	4	4	3

NO. responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (4)	U4 (5)	U5 (6)	U6 (7)	U7 (8)	U8 (9)	U9 (10)
131	2	3	3	3	3	3	3	4	3
132	3	3	4	3	3	3	4	4	3
133	4	3	3	4	3	4	4	4	3
134	4	4	3	3	3	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	3	3	4	3	3	3	4	4	3
137	3	3	3	3	3	3	4	4	3
138	3	3	3	3	3	3	4	4	3
139	3	3	3	3	3	3	4	4	3
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3
141	3	3	3	4	3	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	2	2	2	3	3	2	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	2	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	2	2	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	3
159	4	3	3	4	4	4	4	4	3
160	3	3	3	3	4	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	4	4	3	4	4	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	4	3	4	4	4	3	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	4	4	4	4	4	3	3	3	4
169	3	3	2	4	4	4	4	4	3
170	3	3	3	3	3	3	4	4	3
171	3	3	3	4	3	3	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	2	2	2	3	2	3	3	3	3



NO. responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
175	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
180	3	3	2	2	3	3	2	3	2	
181	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
182	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
183	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
187	2	2	2	4	2	3	3	3	2	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
190	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
195	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
196	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
197	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
199	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/ unsur	662	667	661	698	667	683	714	741	664	6157
NRR / Unsur	3,310	3,335	3,305	3,490	3,335	3,415	3,570	3,705	3,320	
NRR tertimbang /unsur	0,364	0,367	0,364	0,384	0,367	0,376	0,393	0,408	0,365	*) 3,386
**)										
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>84,659</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,310
U2	Prosedur Pelayanan	3,335
U3	Waktu Pelayanan	3,305
U4	Biaya/ Tarif	3,490
U5	Produk Spesifikasi Jenis	3,335
U6	Kompetensi Pelaksana	3,415
U7	Perilaku Pelaksana	3,570
U8	Penanganan Pengaduan	3,705
U9	Kualitas Sarana Prasarana	3,320

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>84,659</b>
-----------------------------	---------------

**Mutu Pelayanan :**

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



036	17		1			1						1	
037	17	1				1						1	
038	18		1			1						1	
039	17		1			1						1	
040	18	1						1				1	
041	36		1					1		1			
042	29	1						1					1
043	15		1		1							1	
044	35		1					1		1			
045	53	1						1			1		
046	26		1					1		1			
047	28		1					1		1			
048	23	1				1							1
049	20	1				1							1
050	22	1				1							1
051	18	1						1				1	
052	19	1						1				1	
053	19	1						1				1	
054	19	1						1				1	
055	18	1						1				1	
056	21	1						1					1
057	29	1						1					1
058	18	1						1				1	
059	19	1						1					1
060	21		1					1					1
061	19	1						1					1
062	18		1					1				1	
063	18	1						1		1			
064	18	1						1				1	
065	19	1						1				1	
066	18	1						1				1	
067	23	1						1					1
068	19	1						1				1	
069	19	1						1					1
070	17		1					1				1	
071	22	1						1		1			
072	19	1						1		1			
073	19	1						1				1	
074	18	1						1				1	
075	22	1						1		1			
076	18	1						1				1	
077	18		1					1				1	
078	18		1					1				1	
079	20		1					1		1			
080	18	1						1				1	
081	18		1					1		1			
082	20	1						1		1			
083	18	1						1				1	
084	19		1					1		1			

085	18	1					1					1	
086	19	1					1					1	
087	19		1				1					1	
088	47	1		1						1			
089	21	1				1				1			
090	19	1				1				1			
091	20	1				1				1			
092	22	1					1						1
093	19	1				1							1
094	24	1				1				1			
095	18	1					1					1	
096	19	1					1						1
097	38	1			1							1	
098	19	1				1						1	
099	32		1				1			1			
100	26		1					1		1			
101	24	1					1						1
102	32		1				1						1
103	33		1				1						1
104	61		1					1		1			
105	34	1					1			1			
106	41	1				1							1
107	67	1		1								1	
108	21	1					1			1			
109	25	1					1			1			
110	21	1					1						1
111	35	1			1								1
112	52	1				1						1	
113	26		1				1			1			
114	42		1				1						1
115	26	1					1			1			
116	33		1				1						1
117	26		1				1						1
118	40	1					1						1
119	53		1					1		1			
120	36		1			1				1			
121	50	1					1					1	
122	19		1			1						1	
123	34	1						1		1			
124	37		1					1		1			
125	20	1					1						1
126	20	1				1							1
127	40		1			1							1
128	42		1				1						1
129	35		1			1							1
130	50	1						1		1			
131	13		1		1							1	
132	13	1			1							1	
133	14		1		1							1	

134	15	1			1								1	
135	15	1			1								1	
136	15	1			1								1	
137	14		1		1								1	
138	14		1		1								1	
139	14		1		1								1	
140	14	1			1								1	
141	36	1						1				1		
142	26		1					1			1			
143	20		1					1						1
144	41		1						1	1				
145	22	1				1								1
146	52	1						1		1				
147	54	1						1		1				
148	45	1						1		1				
149	34	1						1			1			
150	21	1						1						1
151	32		1			1					1			
152	39		1			1				1				
153	37	1				1				1				
154	42		1					1						1
155	37	1				1				1				
156	33	1						1						1
157	35		1					1		1				
158	30	1				1					1			
159	23		1					1						1
160	58		1						1	1				
161	40		1					1		1				
162	21	1						1						1
163	36		1			1				1				
164	19	1				1								1
165	42		1					1		1				
166	15	1				1								1
167	40		1			1								1
168	16	1				1								1
169	42		1			1								1
170	39		1					1			1			
171	39		1					1						1
172	23	1				1								1
173	22	1						1						1
174	36	1						1			1			
175	41	1				1				1				
176	31	1				1					1			
177	33		1			1								1
178	31		1			1								1
179	38		1			1						1		

180	39		1			1								1
181	39		1			1								1
182	46		1			1								1
183	17	1				1								1
184	17	1				1								1
185	17	1				1								1
186	21	1						1						1
187	51	1							1	1				
188	44		1					1						1
189	30		1					1						1
190	34	1							1		1			
191	52	1						1		1				
192	17		1			1								1
193	18		1			1								1
194	21	1						1						1
195	21	1				1								1
196	19	1						1						1
197	18		1					1						1
198	20	1						1						1
199	19	1						1						1
200	20	1						1						1
Jlh		120	80	2	17	58	0	110	13	35	22	11	65	67

**Responden berdasarkan Umur**

15 - 20	61 orang
21- 30	60 orang
31 - 40	30 orang
41- 50	28 orang
51 ke a	11 orang
Jumlah	190 orang

**Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

SD	2 orang
SLTP	17 orang
SLTA	58 orang
Diploma	0 orang
S1	110 orang
>= S2	13 orang
Jumlah =	200 orang

**Responden berdasarkan Pekerjaan**

PNS/TNI/Polri	35 orang
Swasta	22 orang
Wirausaha	11 orang
Pelajar/mahasiswa	65 orang
lain-lain	67 orang
Jumlah =	200 orang

**Responden berdasarkan jenis kelamin**

Laki-lak	120 orang
Peremp	80 orang
Jumlah	200 orang

Salinan dari KUESIONER SKM SEMESTER 2 TAHUN 2022 (Jawaban) - VIA ONLINE  
FORM RESPONSES

NO	Tim-stamp	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	JENIS LAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
143	10/24/2022 10:04:04	Perempuan	20	S1	LAINNYA	Umum	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya ? yang diharapkan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan prosedur dengan pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan memberikan pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketamahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang pengangan dari pengguna layanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
144	10/24/2022 10:09:05	Perempuan	41 th	S2	PNS	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
145	10/24/2022 10:11:35	Laki - laki	22	SMA	LAINNYA	Olahraga	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
146	10/24/2022 10:14:58	Laki - laki	52	S1	PNS	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
147	10/24/2022 10:17:09	Laki - laki	54 th	S1	PNS	Olahraga	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
148	10/24/2022 10:19:37	Laki - laki	45	S1	PNS	Parwisata	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
149	10/24/2022 10:22:47	Laki - laki	34	S1	SWASTA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
150	10/24/2022 10:23:00	Laki - laki	21	S1	LAINNYA	Kepernudaan	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
151	10/24/2022 10:26:27	Perempuan	32thn	SMA	SWASTA	Umum	b. Kurang Jelas	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	c. Baik	c. Sesuai	b. Kurang Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
152	10/24/2022 10:28:32	Perempuan	39	SMA	PNS	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	b. Ada tetapi tidak berfungsi	c. Baik
153	10/24/2022 10:28:51	Laki - laki	37	SMA	TNI	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
154	10/24/2022 10:29:18	Perempuan	42	S1	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	b. Kurang Baik	b. Kurang Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
155	10/24/2022 10:30:43	Laki - laki	37	SMA	TNI	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik

156	10/24/2022 10:31:11	Laki - laki	33	S1	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
157	10/24/2022 10:33:33	Perempuan	35 tahun	S1	PNS	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
158	10/24/2022 10:34:12	Laki - laki	30	SMA	SWASTA	Olahraga	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
159	10/24/2022 10:35:03	Perempuan	23	S1	LAINNYA	Olahraga	d. Sangat Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
160	10/24/2022 10:36:30	Perempuan	58 Tahun	S2	PNS	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sangat Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
161	10/24/2022 10:39:18	Perempuan	40	S1	PNS	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
162	10/24/2022 10:39:25	Laki - laki	21	S1	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
163	10/24/2022 10:39:58	Perempuan	36 tahun	SMA	PNS	Umum	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
164	10/24/2022 10:42:48	Laki - laki	19	SMA	LAINNYA	Umum	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
165	10/24/2022 10:42:52	Perempuan	42	S1	PNS	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
166	10/24/2022 10:42:54	Laki - laki	15	SMP	LAINNYA	Kepemudaan	d. Sangat Jelas	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	c. Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
167	10/24/2022 10:43:26	Perempuan	40	SMA	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
168	10/24/2022 10:44:35	Laki - laki	16 tahun	SMA	LAINNYA	Olahraga	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	d. Sangat baik
169	10/24/2022 10:45:28	Perempuan	42 tahun	SMA	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	b. Kurang Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
170	10/24/2022 10:46:50	Perempuan	39 tahun	S1	SWASTA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
171	10/24/2022 10:47:39	Perempuan	39	S1	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik

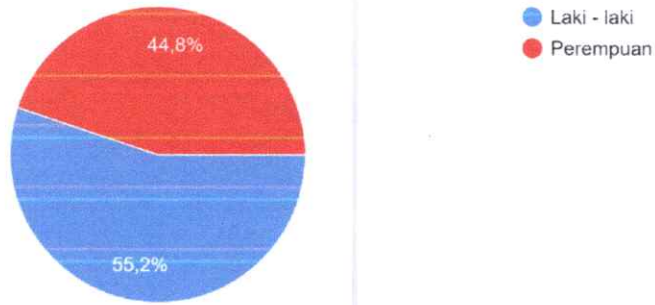


172	10/24/2022 10:51:41	Laki - laki	23	SMA	LAINNYA	Olahraga	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
173	10/24/2022 10:51:50	Laki - laki	22	S1	LAINNYA	Kepemudaan	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
174	10/24/2022 10:57:19	Laki - laki	36	S1	SWASTA	Umum	b. Kurang Jelas	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	c. Baik	b. Kurang Sesuai	b. Kurang Mampu	b. Kurang sopan dan kurang ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	b. Kurang baik
175	10/24/2022 10:59:17	Laki - laki	41	SMA	TNI	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
176	10/24/2022 11:06:25	Laki - laki	31	SMA	SWASTA	Olahraga	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
177	10/24/2022 11:25:00	Perempuan	33	SMA	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
178	10/24/2022 11:28:43	Perempuan	31 tahun	SMA	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
179	10/24/2022 11:28:57	Perempuan	38	SMA	WIRUSAHA/Ekonomi Kreatif	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
180	10/24/2022 11:34:32	Perempuan	39	SMA	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	b. Kurang Cepat	b. Kurang Baik	c. Sesuai	c. Mampu	b. Kurang sopan dan kurang ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	b. Kurang baik
181	10/24/2022 11:37:34	Perempuan	39	SMA	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	b. Kurang Cepat	b. Kurang Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	b. Kurang baik
182	10/24/2022 11:38:58	Perempuan	46	SMA	LAINNYA	Olahraga	b. Kurang Jelas	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
183	10/24/2022 13:46:06	Laki - laki	17	SMA	LAINNYA	Olahraga	d. Sangat Jelas	c. Mudah	d. Sangat Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	d. Sangat baik
184	10/24/2022 13:46:09	Laki - laki	17	SMA	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
185	10/24/2022 13:47:05	Laki - laki	17	SMA	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
186	10/24/2022 14:02:13	Laki - laki	21	S1	LAINNYA	Kepemudaan	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
187	10/24/2022 14:35:38	Laki - laki	51	S2	PNS	Umum	b. Kurang Jelas	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	d. Sangat Baik	b. Kurang Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	b. Kurang baik
188	10/24/2022 15:06:38	Perempuan	44	S1	LAINNYA	Pariwisata	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik

189	10/24/2022 15:09:16	Perempuan	30	S1	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
190	10/25/2022 8:18:25	Laki - laki	34	S2	SWASTA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	d. Sangat Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	d. Sangat baik
191	10/25/2022 12:49:41	Laki - laki	52	S1	PNS	Umum	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
192	10/26/2022 7:17:20	Perempuan	17 tahun	SMA	LAINNYA	Umum	d. Sangat Jelas	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sangat Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
193	10/26/2022 7:20:09	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Berfungsi kurang maksimal	c. Baik
194	10/31/2022 14:27:42	Laki - laki	21	LAINNYA		Kepemudaan	c. Jelas	c. Mudah, d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	d. Sangat Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
195	10/31/2022 14:28:11	Laki - laki	21 Tahun	SMA	LAINNYA	Kepemudaan	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	b. Kurang Sesuai	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
196	11/14/2022 8:15:51	Laki - laki	19	S1	LAINNYA	Kepemudaan	a. Tidak Jelas, d. Sangat Jelas	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
197	11/14/2022 8:16:20	Perempuan	18 tahun	S1	LAINNYA	Pariwisata	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik
198	11/14/2022 8:16:31	Laki - laki	20	S1	LAINNYA	Olahraga	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	c. Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah		d. Sangat baik
199	11/14/2022 8:18:32	Laki - laki	19	S1	LAINNYA	Umum	d. Sangat Jelas	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Dikelola dengan baik	d. Sangat baik
200	11/14/2022 8:18:48	Laki - laki	20	S1	LAINNYA	Umum	c. Jelas	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Baik	c. Sesuai	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	d. Dikelola dengan baik	c. Baik

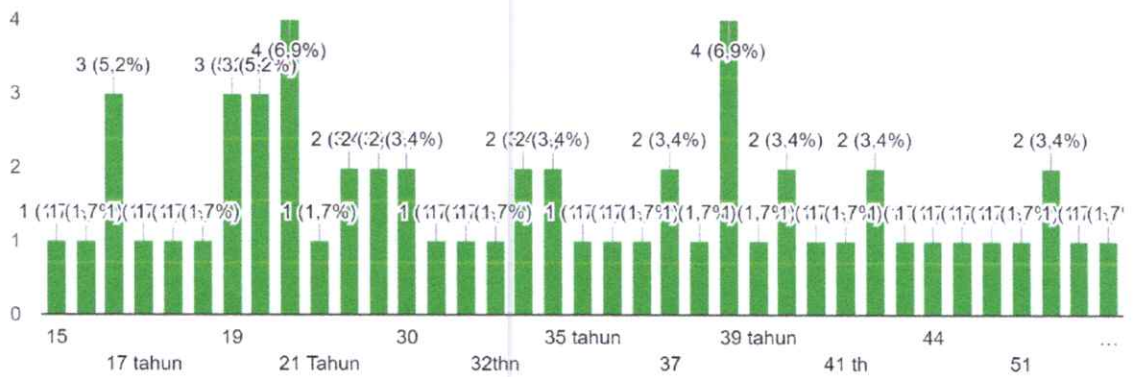
### Jenis kelamin

58 jawaban



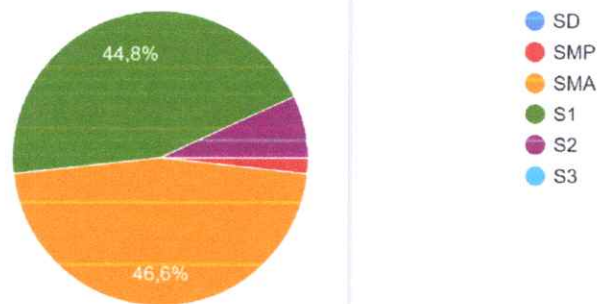
### Usia

58 jawaban



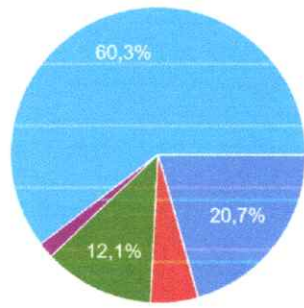
### Pendidikan

58 jawaban



## Pekerjaan

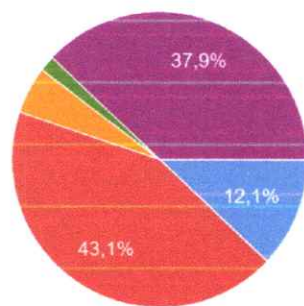
58 jawaban



- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

## JENIS LAYANAN

58 jawaban



- Kepemudaan
- Olahraga
- Pariwisata
- Ekonomi Kreatif
- Umum

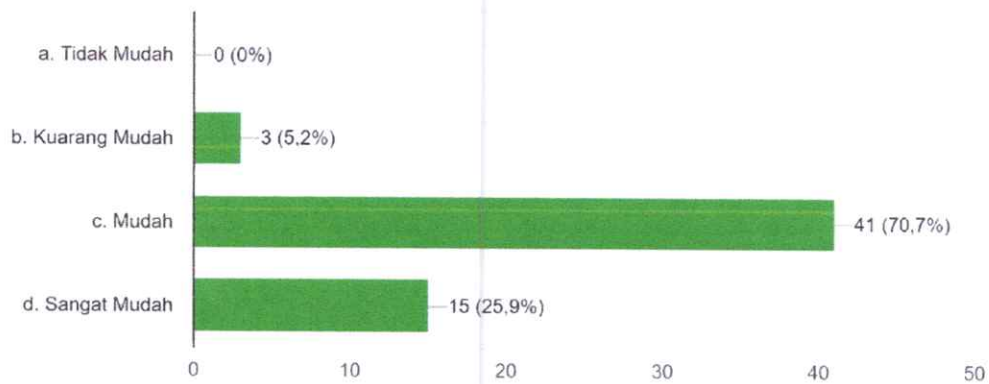
### 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan?

58 jawaban



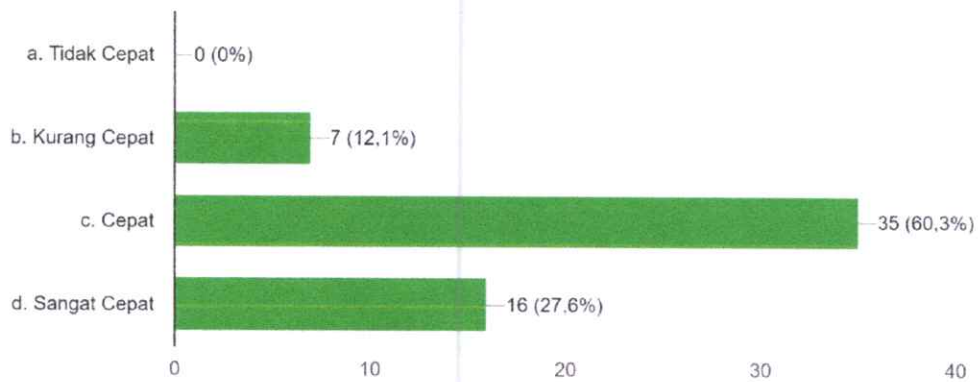
### 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?

58 jawaban



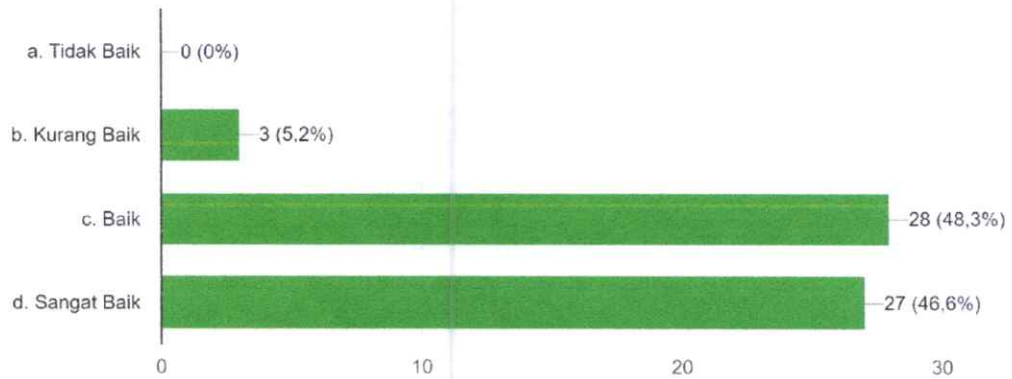
### 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan?

58 jawaban



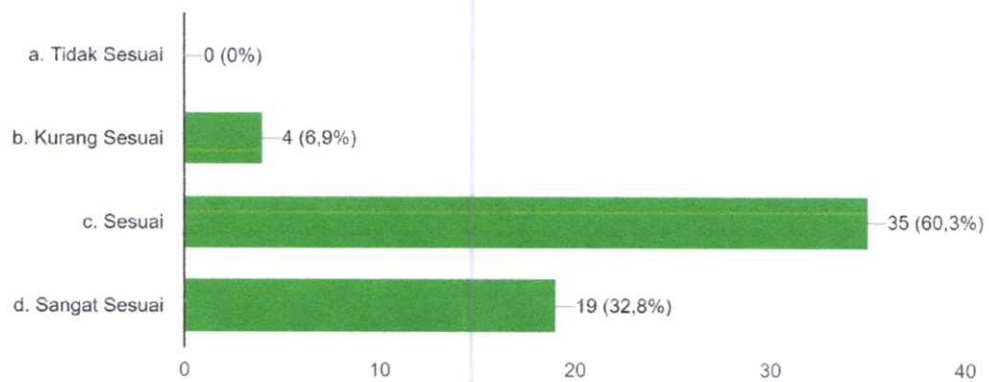
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya ?

58 jawaban



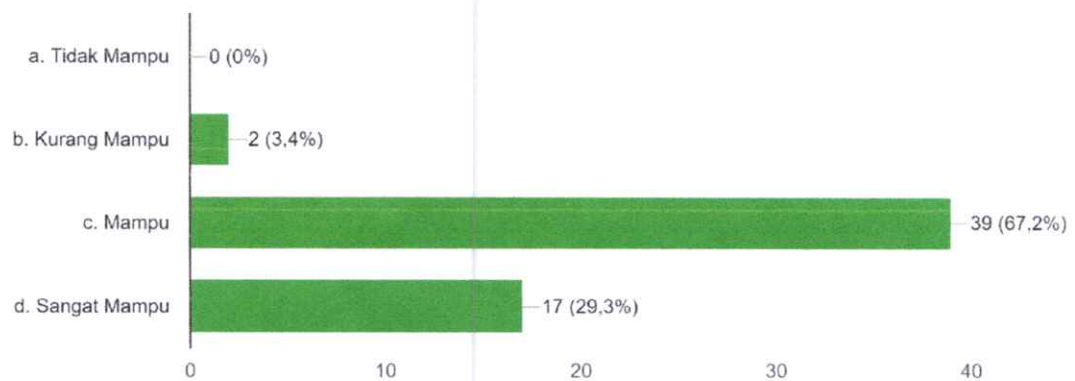
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan ?

58 jawaban



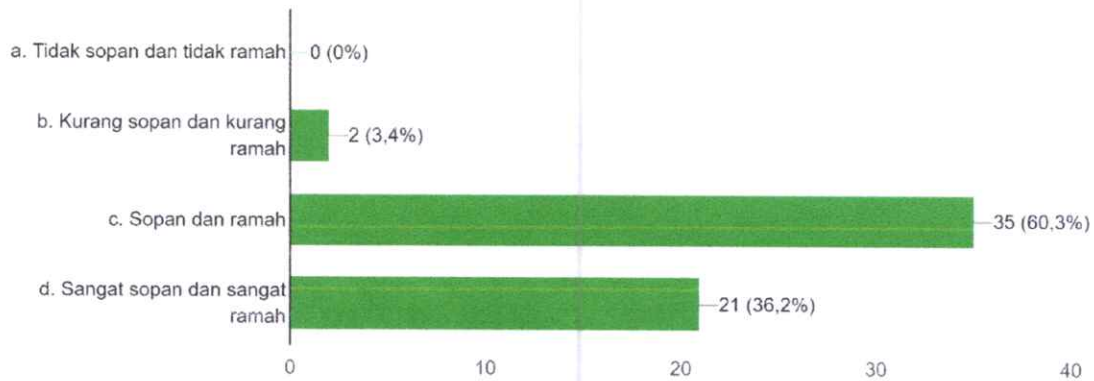
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

58 jawaban



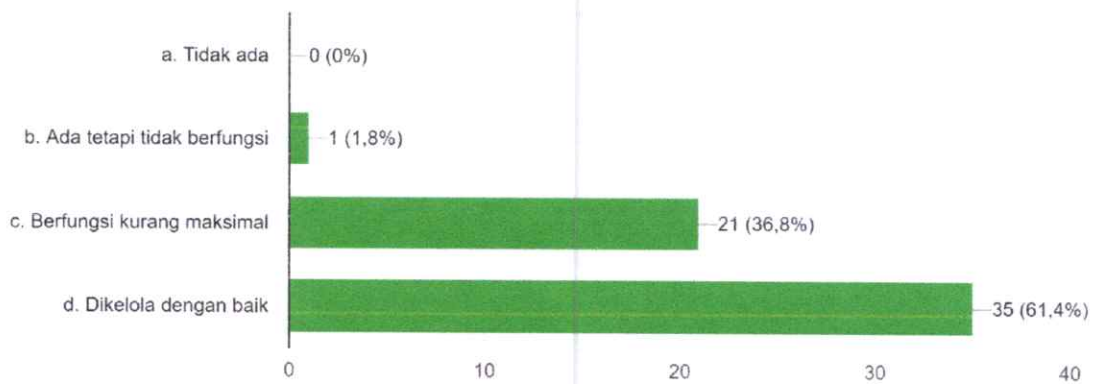
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

58 jawaban



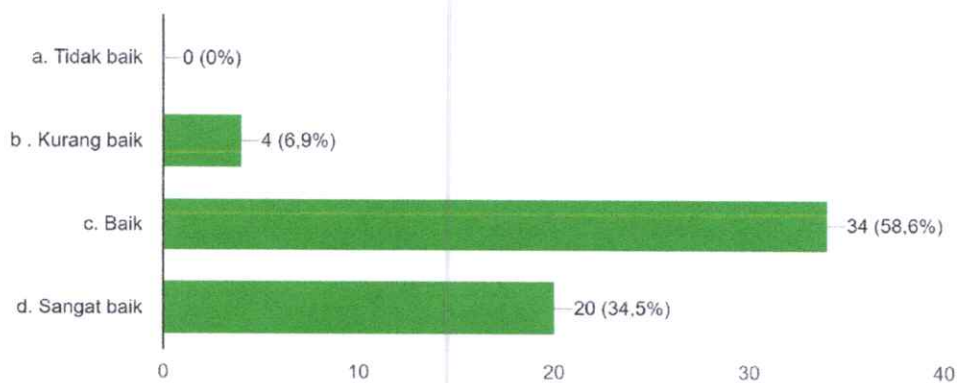
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dari pengguna layanan?

57 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

58 jawaban



**BERITA ACARA  
FORUM KONSULTASI PUBLIK  
RENCANA PERBAIKAN KUALITAS PELAYAN PUBLIK  
DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PONTIANAK**

Pada hari ini Jum'at, Tanggal Sebelas Bulan November Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua (11 November 2022 bertempat di Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak, telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2023 yang dihadiri oleh perwakilan responden sebagaimana daftar hadir peserta yang tercantum dalam lampiran berita acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan :

Pemaparan rencana Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2023 oleh Plt. Sekretaris Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.

Maka Forum Konsultasi Publik Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2023 Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak :

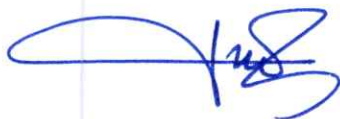
**MENYEPAKATI**

- KESATU** : Peningkatan kecepatan pelayanan (penambahan loket), Monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur pelayanan serta Peningkatan dan perbaikan Sarana dan Prasarana Olahraga dan Rekreasi
- KEDUA** : Hasil kesepakatan Forum Konsultasi Publik Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran ini merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari berita acara ini.

Demikian berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Pontianak, 11 November 2022

Pimpinan Forum Konsultasi Publik  
Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata  
Kota Pontianak  
Plt. Sekretaris




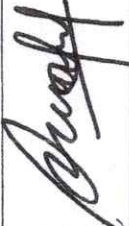




**Sukandar, S.Sos, M.Si**

Pembina Tk. 1

NIP 19690904 198911 1 001



Mewakili Peserta Forum Konsultasi Publik Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik  
 Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak Tahun 2023

NO	NAMA	INSTANSI/UTUSAN	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Suhanda	Disporapa	Pkt. Sekdai	
2	M. ARIEF ABDULLAH	Poiner	Mahasiswa	
3	Adella Suwagio	Poiner	Mahasiswa	
4	AFIEF SUSONO	BSI	Mahasiswa	
5	Syarif Abdurrahman	BSI	Mahasiswa	
6	Dede Amelia Tri Hasanah	IAIN Pontianak	Mahasiswa	







**SALAM PEMUDA "MAJU"**

**SALAM OLAAHRAGA "JAYA"**

**SALAM PARIWISATA  
"WONDERFUL INDONESIA"**

**SALAM EKRAF  
"KREATIF INOVATIF YES!"**

