



Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I

*Prestasi Anda
Kebanggaan Kami*



Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak
Tahun 2021



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak ini dapat diselesaikan. Melalui Survey 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 Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2021 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, 24 Agustus 2021

Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak

IR. H. SYARIF SALEH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650318 199703 1 003



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
Daftar Isi	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Sasaran	2
1.4 Ruang lingkup kegiatan	2
1.5 Manfaat	3
BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL	
2.1 Kedudukan dan Letak Geografis	4
2.2 Kelembagaan	4
2.3 Ruang Lingkup SKM	5
2.4 Pemanfaatan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM	6
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM	
3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data	7
3.2 Pengolahan Data	7
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
4.1 Hasil Pengolahan Data SKM	9
4.2 Laporan Hasil Pengukuran	9
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	10
5.2 Rekomendasi	10
LAMPIRAN	
- Surat Tugas Tim Penyusun Laporan SKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak	
- Form Kuesioner SKM	
- Rekapitulasi Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden dan per unsur pelayanan	
- Rangkuman Profil Umum Responden	
- Lembar Isian Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diisi responden	



BAB 1 . PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka menciptakan iklim birokrasi yang sehat sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (Clean Government) dan Kepemerintahan yang baik (Good Governance) diperlukan adanya partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan kesetaraan dalam konteks pembangunan administrasi negara sehingga diperlukan reformasi birokrasi untuk menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, akan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, dimana pada saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, perlu dilakukan penyempurnaan serta peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai dari Pemerintah Pusat sampai Pemerintah Daerah. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public.

Survei Kepuasan Masyarakat Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Melalui survei ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan publik adalah dengan melakukan SKM kepada pengguna layanan (masyarakat).



Sebagai dasar penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

1.2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat, melalui survey kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak diwilayah Kota Pontianak.

Sedangkan tujuan penyusunan SKM ini adalah untuk mendapatkan umpan balik secara berkala atas kualitas kinerja yang diberikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak kepada masyarakat, dan hasilnya akan digunakan sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.3. Sasaran

Sasaran penyusunan SKM antara lain :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

SKM dilaksanakan pada lingkup pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak diwilayah Kota Pontianak, meliputi :

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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Dikarenakan pelayanan di Disporapar sebagian berbiaya seperti Kolam Renang Ampera dan Lapangan Sepak Bola dan sebagian tidak berbiaya seperti Tugu Khatulistiwa, maka yang dilihat adalah apakah dengan hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan.

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, keterampilan, 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 dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.5. Manfaat

Ketersediaan data SKM secara periodik akan dapat diperoleh manfaat antara lain yaitu :

- a. Dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak;
- b. Sebagai bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pengambilan keputusan;
- c. Untuk mengetahui hasil kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
- d. Bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.



BAB 2. GAMBARAN UMUM / PROFIL

2.1. Kedudukan / Letak Geografis

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak menempati gedung yang berlokasi di Jalan Gusti Sulung Lelanang No.1 B Telp (0561) 577047, Kota Pontianak. Gedung yang ditempati seluas ±450 m² (dibagi menjadi 3 lantai) dengan rincian :

- a) Ruang Kepala Dinas
- b) Ruang Sekretaris
- c) Ruang Kabid Kepemudaan
- d) Ruang Kabid Olahraga
- e) Ruang Kabid Pariwisata
- f) Ruang Kabid Ekonomi Kreatif
- g) Ruang Kerja Bidang Pariwisata dan Bidang Ekonomi Kreatif
- h) Ruang Kerja Bidang Kepemudaan dan Bidang Olahraga
- i) Ruang Kasubbag Perencanaan
- j) Ruang Kasubbag Keuangan
- k) Ruang Kasubbag Umum dan Aparatur
- l) Ruang Staf
- m) Ruang Aula, Dapur, toilet dan gudang

2.2. Kelembagaan

Kelembagaan menjadi faktor penentu dalam mencapai keberhasilan kinerja dalam hal ini kelembagaan menyangkut aspek tupoksi struktur organisasi, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana.

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Adapun Tugas Pokok, Fungsi, Struktur Organisasi, dan Sumber Daya Manusia Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.



Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan dibidang Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;
- c. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan dibidang Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.

Guna melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi yang telah ditetapkan maka dilakukan pembagian tugas dan kewenangan yang tergambar dalam struktur organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris.
 1. Kepala Subbagian Umum dan Aparatur;
 2. Kepala Subbagian Perencanaan; dan
 3. Kepala Subbagian Keuangan.
- c. Kepala Bidang Kepemudaan;
 1. Kepala Seksi Pemberdayaan dan Pengembangan Organisasi Kepemudaan; dan
 2. Kepala Seksi Penyadaran, Pemberdayaan dan Pengembangan Pemuda.
- d. Kepala Bidang Olahraga;
 1. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Olahraga Prestasi;
 2. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Olahraga Masyarakat; dan
 3. Kepala Seksi Pemeliharaan dan Pengembangan Sarana dan Prasarana Olahraga.
- e. Kepala Bidang Pariwisata;
 1. Kepala Seksi Pengembangan Destinasi Pariwisata; dan
 2. Kepala Seksi Pemasaran Pariwisata.
- f. Kepala Bidang Ekonomi Kreatif;
 1. Kepala Seksi Ekonomi Kreatif Berbasis Seni dan Budaya; dan
 2. Kepala Seksi Ekonomi Kreatif Berbasis Media, Desain, Ilmu Pengetahuan, dan Teknologi.
- g. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu.



2.3. Ruang Lingkup SKM

Pelaksanaan kegiatan SKM ini diselenggarakan di wilayah Kota Pontianak dengan sasaran masyarakat luas yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dengan jumlah responden 100 (seratus) orang. Survey dilaksanakan dengan rentang waktu bulan Mei 2021 sampai dengan Juni 2021 dengan jumlah responden 202 (dua ratus dua) orang.

2.4. Pemanfaatan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.



BAB 3. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

3.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan teknik dan penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan tehnik yang dapat dipertanggung jawabkan.

3.2. Pengolahan Data

- a. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberikan nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

- b. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 100 responden.

- c. 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 4. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

5.1. Hasil Pengolahan Data SKM

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

N O	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,421
2.	Prosedur Pelayanan	3,455
3.	Waktu Pelayanan	3,545
4.	Biaya/ Tarif	3,559
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,465
6.	Kompetensi Pelaksana	3,525
7.	Perilaku Pelaksana	3,540
8.	Penangan Pengaduan	3,728
9.	Kualitas Sarana Prasarana	3,465

5.2. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,111), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah 3.286. Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = $3,487 \times 25 = 87,183$
- Mutu Pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak terkategori **Sangat Baik**.

Dari hasil diatas dapat disampaikan beberapa hal dari hasil survey sebagai berikut :

- Nilai SKM yang didapat pada semester I tahun 2021 ini adalah 87,183 yang setelah dikonversi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak **Mutu Pelayanan** adalah **Sangat Baik**. Jika dibandingkan dengan nilai pada semester II tahun 2020 yakni **81,708** maka terdapat kenaikan nilai sebesar **5,475**, dengan Mutu Pelayanan terkatagori Sangat Baik.
- Demikian juga dengan semua unsur pelayanan yang disurvei memiliki nilai rata-rata **Sangat Baik**, sedangkan yang tertinggi dari ke 9 unsur-unsur adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,728 dan yang terendah adalah Persyaratan Pelayanan 3,421. Oleh karenanya Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak akan meningkatkan lagi untuk lebih mempermudah Persyaratan Pelayanan dalam meberikan mutu pelayanan kepada masyarakat.



BAB 5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil survey adalah sebagai berikut :

1. Nilai SKM yang didapat pada semester I tahun 2021 ini adalah **87,783** yang setelah dikonversi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak **Mutu Pelayanan adalah Sangat Baik.** dengan kenaikan nilai sebesar **5,475**, jika dibandingkan pada semester II tahun 2020 dan terkategori Sangat Baik.
2. Demikian juga dengan semua unsur pelayanan yang disurvei memiliki nilai rata-rata **Sangat Baik**, sedangkan yang tertinggi dari ke 9 unsur-unsur adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,728** dan yang terendah adalah Persyaratan Pelayanan **3,421**. Oleh karenanya Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak akan meningkatkan lagi untuk mempermudah Persyaratan Pelayanan dalam memberikan mutu pelayanan kepada masyarakat.

5.2. Rekomendasi

Beberapa hal yang dapat direkomendasikan dari hasil survei adalah sebagai berikut :

1. Meskipun berbagai unsur-unsur pelayanan yang telah dievaluasi menunjukkan nilai **Sangat baik**, peningkatan kualitas pelayanan tetap harus mendapat perhatian terutama pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Hal ini tidaklah mudah karena warga masyarakat dari waktu ke waktu semakin kritis, ini merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah untuk lebih dapat meningkatkan kinerjanya selaku pelayan masyarakat.
2. Keluhan yang diharapkan mendapat perhatian dan perbaikan antara lain, Aparatur Pemerintah selaku pelayan publik diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan waktu dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sehingga kecepatan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai harapan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pontianak, 24 Agustus 2021
Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak

Ir. H. SYARIF SALEH
NIP. 19650318 199703 1 003



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, Agustus 2021

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, Agustus 2021

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* 13.00 – 17.00* No. Responden :

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	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
001	3	3	3	3	3	4	3	3	3
002	4	4	4	4	4	4	4	4	4
003	3	4	4	4	3	4	3	4	4
004	3	3	3	3	3	3	3	3	3
005	3	3	3	3	3	3	3	4	4
006	3	3	3	3	3	3	3	3	3
007	3	3	3	3	3	3	3	4	3
008	3	3	3	3	3	4	4	4	3
009	3	3	4	3	3	3	3	4	3
010	3	3	3	4	3	3	3	4	3
011	3	3	3	4	2	3	4	3	4
012	3	3	3	3	3	3	3	3	2
013	2	2	3	3	3	3	3	3	2
014	3	3	3	3	3	3	3	3	3
015	3	3	3	4	3	3	4	4	4
016	3	3	3	3	3	3	3	4	3
017	3	3	4	3	4	4	3	4	4
018	4	4	4	4	4	4	4	4	4
019	3	3	3	1	3	3	3	2	3
020	3	3	3	3	3	3	3	4	2
021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
022	3	3	4	4	4	3	4	3	4
023	4	4	4	4	4	4	4	4	4
024	3	3	3	3	3	3	3	4	3
025	4	4	3	4	3	4	3	4	4
026	3	3	3	3	3	4	3	4	3
027	3	3	4	4	4	4	3	4	4
028	3	4	3	3	3	4	4	4	3
029	4	4	4	4	4	4	4	4	4
030	4	4	4	4	4	4	4	3	4
031	4	4	4	4	4	4	4	4	4
032	3	4	4	4	4	3	3	4	4
033	3	3	3	3	3	3	3	3	3
034	3	3	3	3	3	3	3	4	3
035	3	3	3	4	3	4	4	4	4
036	3	3	3	3	3	3	3	4	4
037	4	4	4	4	4	4	4	4	4
038	3	3	3	3	3	3	3	4	3
039	3	3	3	3	3	4	4	4	3
040	3	3	3	3	3	3	3	4	3
041	3	3	3	3	3	3	3	4	3
042	4	4	3	4	4	4	3	4	4
043	3	4	4	4	4	3	4	4	4
044	4	3	4	4	4	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)
045	3	4	4	4	3	4	4	4	4
046	3	4	4	4	4	4	3	4	4
047	3	3	4	4	4	4	4	4	4
048	4	4	4	3	4	4	4	4	4
049	4	4	3	4	3	3	4	4	4
050	3	4	4	4	4	4	3	4	4
051	3	4	4	3	4	3	4	4	4
052	3	3	4	4	3	3	4	4	3
053	3	3	4	3	4	4	3	3	4
054	3	4	4	3	4	4	4	3	4
055	4	3	4	3	3	4	4	3	3
056	4	3	3	3	4	4	3	4	3
057	3	4	4	4	4	3	4	4	4
058	3	4	4	3	4	4	4	3	3
059	3	3	4	4	3	3	4	4	4
060	3	3	4	3	3	3	3	3	4
061	3	3	3	4	3	3	3	1	3
062	4	4	3	4	4	4	4	4	4
063	4	4	4	4	4	4	4	4	4
064	4	4	4	4	4	4	4	4	4
065	4	3	4	4	3	4	3	4	3
066	3	4	3	4	2	3	4	4	3
067	3	3	3	4	3	3	3	4	3
068	3	4	4	4	4	4	4	4	4
069	3	3	4	3	4	2	4	3	4
070	3	2	4	3	3	2	2	4	4
071	4	4	4	4	4	4	4	4	4
072	3	3	3	4	3	3	3	3	2
073	4	4	4	4	4	3	3	4	4
074	3	3	3	4	3	3	3	4	3
075	4	4	3	3	3	3	4	4	2
076	3	4	4	3	2	3	4	4	3
077	3	4	4	3	2	3	4	4	3
078	3	3	3	4	3	3	4	4	2
079	4	4	4	4	4	4	4	4	4
080	3	3	4	4	3	2	4	4	3
081	3	3	2	4	4	2	4	4	3
082	3	4	4	3	2	3	4	4	3
083	4	4	4	4	4	4	4	4	4
084	4	4	3	4	2	3	4	3	3
085	4	4	4	4	4	4	4	4	4
086	3	3	4	3	3	3	4	3	2
087	3	3	4	4	4	4	4	4	4
088	4	3	4	4	4	4	4	4	4
089	3	3	3	3	3	4	3	4	4
090	3	3	3	3	3	3	3	3	3
091	3	3	3	3	4	3	3	4	3
092	4	3	3	4	4	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)
093	3	3	3	3	3	3	3	3	3
094	3	3	4	4	3	4	3	4	2
095	4	4	4	4	4	4	4	4	4
096	4	3	3	3	3	3	3	4	4
097	3	3	3	3	3	3	3	4	3
098	2	3	2	2	3	3	2	3	2
099	3	3	4	3	4	3	4	4	4
100	4	4	4	4	3	4	3	4	3
101	3	4	3	4	4	3	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	1	2
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	2	3	3	3	3	3	3	4	3
105	4	4	3	3	3	4	3	3	3
106	2	2	2	2	3	1	2	1	1
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	1	3	3	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	4	3	3	3
110	3	2	3	3	3	3	3	3	2
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	3	3	3	3	3	3	3	2
116	3	3	3	4	4	3	3	3	2
117	3	3	3	3	3	3	2	3	2
118	3	3	4	3	3	4	3	4	3
119	3	3	2	3	2	2	4	4	3
120	4	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	4	4	4	3
124	4	3	3	3	3	3	3	4	3
125	3	3	4	4	3	4	3	3	4
126	3	3	3	3	3	4	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	4	3	3	4	4	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	1	2
131	3	3	3	4	3	3	3	2	4
132	3	4	3	4	4	4	4	4	4
133	3	4	4	3	3	3	3	4	3
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	4	3	3
137	3	3	3	3	3	4	3	4	3
138	4	4	4	4	3	4	3	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	3	4	3	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)	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/ unsur	691	698	716	719	700	712	715	753	700	6404
NRR / Unsur	3,421	3,455	3,545	3,559	3,465	3,525	3,540	3,728	3,465	
NRR tertimbang /unsur	0,376	0,380	0,390	0,392	0,381	0,388	0,389	0,410	0,381	*) 3,487
IKM Unit pelayanan										**) 87,183

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	1. Persyaratan Pelayanan	3,421
U2	2. Prosedur Pelayanan	3,455
U3	3. Waktu Pelayanan	3,545
U4	4. Biaya/ Tarif	3,559
U5	5. Produk Spesifikasi Jenis	3,465
U6	6. Kompetensi Pelaksana	3,525
U7	7. Perilaku Pelaksana	3,540
U8	8. Penangan Pengaduan	3,728
U9	9. Kualitas Sarana Prasarana	3,465

IKM UNIT PELAYANAN :

87,183

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

041	15	1				1							1	
042	53	1						1				1		
043	27	1						1				1		
044	30	1						1						1
045	46	1						1				1		
046	27		1					1						1
047	17		1		1								1	
048	32		1					1		1				
049	20		1					1						1
050	19	1						1						1
051	52		1						1	1				
052	21		1					1						1
053	20		1					1						1
054	19		1			1							1	
055	19		1			1							1	
056	19		1			1							1	
057	39	1						1				1		
058	47	1				1						1		
059	21	1						1						1
060	16	1				1							1	
061	16	1				1							1	
062	14		1		1								1	
063	19		1			1							1	
064	25	1						1				1		
065	57	1						1				1		
066	34	1						1		1				
067	16	1				1							1	
068	18		1			1							1	
069	30	1						1			1			
070	54	1						1		1				
071	19		1			1							1	
072	14	1			1								1	
073	23	1				1				1				
074	21	1				1						1		
075	27		1					1				1		
076	25		1					1					1	
077	49	1						1		1				
078	19	1						1					1	
079	23		1						1					1
080	24	1						1						1
081	42		1						1					1
082	24		1					1						1
083	26	1						1						1
084	28		1					1				1		
085	16		1			1							1	
086	17	1				1							1	
087	39		1					1		1				
088	38		1			1								1
089	18		1			1							1	
090	15	1				1							1	

141	17		1			1							1	
142	16		1			1							1	
143	17		1			1							1	
144	21		1			1					1			
145	35	1						1						1
146	13	1		1									1	
147	18	1				1							1	
148	19	1				1					1			
149	32		1						1					1
150	17		1			1							1	
151	26	1						1			1			
152	25	1						1			1			
153	24	1						1			1			
154	18		1					1					1	
155	16	1				1							1	
156	35	1						1			1			
157	45		1					1			1			
158	25		1					1		1				
159	19		1					1					1	
160	57	1						1				1		
161	20		1					1					1	
162	16		1			1							1	
163	30	1						1		1				
164	24		1					1			1			
165	41	1						1				1		
166	27	1						1						1
167	31	1						1			1			
168	21		1					1		1				
169	27		1				1							1
170	31		1			1								1
171	25		1					1						1
172	22	1				1				1				
173	50	1							1	1				
174	20	1						1						1
175	25		1					1		1				
176	48	1						1				1		
177	22		1					1						1
178	48		1						1	1				
179	19		1					1					1	
180	25		1					1			1			
181	19	1						1				1		
182	28		1					1						1
183	29	1						1			1			
184	22	1						1				1		
185	41	1						1		1				
186	26	1						1						1
187	28		1					1			1			
188	25	1						1			1			

189	24	1						1						1
190	23		1						1					1
191	19	1						1					1	
192	49	1						1		1				
193	25		1					1						1
194	27		1					1			1			
195	53	1						1						1
196	38		1			1								1
197	39		1					1		1				
198	27		1					1						1
199	52		1						1	1				
200	26		1					1						1
201	26		1					1		1				
202	16		1			1							1	
Jlh		108	94	1	13	98	1	81	8	19	36	7	100	40

Responden berdasarkan Umur

15 - 20	113 orang
21- 30	57 orang
31 - 40	12 orang
41- 50	12 orang
51 ke at	8 orang
Jumlah	202 orang

Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

SD	1 orang
SLTP	13 orang
SLTA	98 orang
Diploma	1 orang
S1	81 orang
>= S2	8 orang
Jumlah =	202 orang

Responden berdasarkan Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	19 orang
Swasta	36 orang
Wirausaha	7 orang
Pelajar/mahasiswa	100 orang
lain-lain	40 orang
Jumlah =	202 orang

Responden berdasarkan jenis kelamin

Laki-lak	108 orang
Peremp	94 orang
Jumlah	202 orang

Salam Pemuda : Maju.

Salam Olahraga : Jaya.

Salam Pariwisata : Wonderful Indonesia.

Salam Ekonomi Kreatif : Keren.



**DISPORAPAR
KOTA PONTIANAK**

