



LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat

Semester 1

DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2022





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 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, Agustus 2022

Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak



drh. ASWIN H. DJAFAR

Pembina Utama Muda

NIP. 19630901 199103 1 007



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	5
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM	
3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data	6
3.2 Pengolahan Data	6
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
4.1 Hasil Pengolahan Data SKM	8
4.2 Laporan Hasil Pengukuran	8
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	9
5.2 Rekomendasi	9
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 I . 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 aparat 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 di wilayah 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 di wilayah 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 dan Waterfront, 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.

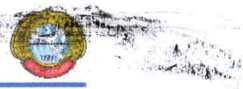
9. Sarana dan prasarana

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 II. 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 Perencanaan
- j) Ruang 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 128 Tahun 2021 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;
- c. Kepala Bidang Kepemudaan;
- d. Kepala Bidang Olahraga;
- e. Kepala Bidang Pariwisata;
- f. Kepala Bidang Ekonomi Kreatif;
- 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. Survey dilaksanakan dengan rentang waktu bulan April 2022 sampai dengan Juni 2022 dengan jumlah responden 200 (dua ratus) orang.

2.4. Pemanfaatan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil 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 III. 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 teknik 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 200 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 IV. 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	3,380
2.	Prosedur Pelayanan	3,380
3.	Waktu Pelayanan	3,275
4.	Biaya/ Tarif	3,520
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,295
6.	Kompetensi Pelaksana	3,380
7.	Perilaku Pelaksana	3,475
8.	Penangan Pengaduan	3,680
9.	Kualitas Sarana Prasarana	3,175

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 3.263. Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,263 \times 25 = 81,565$
- b. Mutu Pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak terkategori **Sangat Baik**.

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

1. Nilai SKM yang didapat pada semester I tahun 2022 ini adalah **81,565** 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 2021 yakni **84,040** maka terdapat penurunan nilai sebesar **2,475**, akan tetapi Mutu Pelayanan masih terkatagori 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 3,525 sedangkan yang terendah adalah Waktu Pelayanan 3,190. Oleh karenanya Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak akan meningkatkan lagi Kualitas Sarana Prasarana yang ada sesuai dengan anggaran yang tersedia demi memberikan kenyamanan mutu pelayanan kepada masyarakat.



BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

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

1. Nilai SKM yang didapat pada semester I tahun 2022 ini adalah **81,565** yang setelah dikonversi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak **Mutu Pelayanan** adalah **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 3,525 dan yang terendah adalah Waktu Pelayanan 3,190. Oleh karenanya Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak akan meningkatkan lagi Kualitas Sarana Prasarana yang ada sesuai dengan anggaran yang tersedia demi memberikan kenyamanan 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, Agustus 2022

Plt Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak



drh. ASWIN H. DJAFAR

Pembina Utama Muda

NIP. 19630901 199103 1 007



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA

Telp: 0561 – 577047, Email: disporapar@pontianakkota.go.id, Web: disporapar.pontianakkota.go.id
Jl. Gusti Sulung Lelanang No. 1B, Pontianak 78117

SURAT TUGAS

Nomor : ST / 33 / DISPORAPAR-Set.A

Berdasarkan Permen PAN & RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dengan ini Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak menugaskan kepada :

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM PANITIA
1.	Ahmad Hasyim, ST	Sekretaris	Penanggungjawab
2.	Fitriadi Suryansyah, S.Sos	Ka Subbag Umum & Aparatur	Ketua
3.	Misyum, S.Sos	Pengelola Data	Sekretaris
4.	Sufiyanti, SE	Pengelola Kepegawaian	Anggota
5.	Kasnawi, S.IP	Pengelola Promosi Dan Informasi Wisata	
6.	Maulidia, A.Md	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah	
7.	Kasdi Harwan, ST	Pengelola Data	
8.	Rina Februanti	Penyimpan Barang	
9.	Zuraidah	Pengelola Program dan Kegiatan	
10.	Nina Angela	Bendahara Pengeluaran	

Untuk melaksanakan kegiatan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Tahun Anggaran 2022 pada bulan 28 Maret s/d 30 Juni 2022.

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 29 Maret 2022

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA PONTIANAK



Ir. H. SYARIF SALEH

Pembina Utama Muda

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, April 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, April 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* 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		

NO. responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
088	3	3	3	4	3	4	4	4	3
089	3	3	4	3	3	3	3	4	3
090	2	3	3	4	3	3	3	4	3
091	2	3	2	3	2	2	3	3	2
092	3	3	4	4	4	4	4	4	3
093	4	3	3	4	3	4	3	4	4
094	4	4	4	4	4	3	4	4	4
095	4	4	4	4	4	4	4	4	3
096	3	4	4	4	3	3	4	4	3
097	3	2	3	3	3	3	3	3	3
098	3	3	2	2	3	2	3	3	2
099	4	3	4	3	3	3	4	3	4
100	4	3	3	4	2	4	3	3	3
101	3	3	4	3	3	3	3	4	3
102	3	4	3	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4	4	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	4
108	3	3	4	4	4	4	4	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	4	3	4	4	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	2	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	4	3	3	4	3	4	3	4	4
114	3	3	3	4	3	4	3	4	4
115	3	3	2	4	3	3	3	3	2
116	3	4	3	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	3	3	3	4	3
118	4	4	3	4	3	4	3	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	2
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	4	4	3	3	3	4	3	3	4
123	4	4	4	4	3	3	4	4	3
124	3	4	3	3	3	4	3	3	3
125	3	3	3	3	3	4	3	4	3
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	4	4	3	3	4	4	3	4	3
128	3	3	2	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	4	2
130	3	2	3	1	3	3	4	4	2
131	3	3	3	3	4	4	3	1	2
132	3	3	3	3	3	4	4	4	3
133	2	3	2	3	3	3	3	1	2
134	4	3	3	4	3	3	3	4	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)
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	4	4	4	3
137	4	4	4	3	3	4	4	4	3
138	3	3	4	4	3	4	3	4	4
139	4	4	3	3	3	4	3	4	4
140	3	4	4	4	3	4	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	4	3	3	3	4	3	4	3
143	3	3	2	2	1	4	3	4	4
144	4	4	3	3	3	4	3	4	4
145	3	3	4	3	3	4	4	3	3
146	3	2	2	2	3	3	3	4	3
147	1	2	2	2	2	1	1	3	1
148	2	3	3	4	3	4	3	3	4
149	4	3	4	3	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	2	1	1	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	3	3	3	4	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	3	3	4	3	3	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	4	4	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	2	2
167	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	4	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	4	3	4	3
178	3	3	3	4	3	3	4	4	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	4	4	3	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)	
182	4	4	4	3	3	3	3	3	2	
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
186	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
187	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
188	3	1	2	4	3	3	3	2	3	
189	3	3	3	4	3	4	3	1	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
191	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
192	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
194	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
195	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
196	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
197	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
199	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/ unsur	642	642	638	674	640	678	670	705	643	5932
NRR / Unsur	3,210	3,210	3,190	3,370	3,200	3,390	3,350	3,525	3,215	
NRR tertimbang /unsur	0,353	0,353	0,351	0,371	0,352	0,373	0,369	0,388	0,354	*) 3,263
IKM Unit pelayanan										**) 81,565

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	3,210
U2	2. Prosedur Pelayanan	3,210
U3	3. Waktu Pelayanan	3,190
U4	4. Biaya/ Tarif	3,370
U5	5. Produk Spesifikasi Jenis	3,200
U6	6. Kompetensi Pelaksana	3,390
U7	7. Perilaku Pelaksana	3,350
U8	8. Penangan Pengaduan	3,525
U9	9. Kualitas Sarana Prasarana	3,215

IKM UNIT PELAYANAN :	81,565
-----------------------------	---------------

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

PROFIL UMUM RESPONDEN

NO	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan				
		LK	PR	<= SD	SLTP	SLTA	D3	S1	>= S2	PNS/ TNI/ Polri	Swasta	Wira usaha	Pel/ Mhs	Lain
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
001	22		1			1								1
002	20	1				1								1
003	21		1			1								1
004	25	1						1				1		
005	42	1				1								1
006	32	1						1		1				
007	33		1					1		1				
008	42	1						1			1			
009	19		1					1			1			
010	42	1						1			1			
011	10	1		1										1
012	21	1						1						1
013	42	1						1		1				
014	20	1				1								1
015	25		1					1			1			
016	34	1						1						1
017	35		1					1			1			
018	25		1			1					1			
019	25	1				1					1			
020	24	1						1			1			
021	40	1						1			1			
022	26	1				1				1				
023	28		1					1				1		
024	26	1				1					1			
025	49	1				1						1		
026	28	1						1		1				
027	29		1					1						1
028	39	1						1			1			
029	22	1						1		1				
030	38		1			1					1			
031	38		1					1		1				
032	38		1						1	1				
033	25		1			1					1			
034	24		1			1					1			
035	26		1			1						1		
036	17	1				1								1
037	40		1					1		1				
038	40	1						1			1			
039	40		1					1			1			
040	48	1						1				1		
041	30	1							1	1				
042	30	1						1		1				
043	40		1					1			1			
044	42		1					1			1			

045	42	1					1			1			
046	39		1			1				1			
047	25	1				1				1			
048	19	1					1					1	
049	22		1				1					1	
050	32	1					1			1			
051	38		1					1	1				
052	13		1		1								1
053	25		1				1			1			
054	23	1				1				1			
055	16		1			1							1
056	20		1			1							1
057	23		1			1							1
058	17		1			1							1
059	20		1					1				1	
060	51	1					1			1			
061	18	1				1							1
062	22	1					1				1		
063	17		1			1							1
064	14	1			1								1
065	13		1		1								1
066	12		1		1								1
067	23	1				1							1
068	25	1						1					1
069	16	1			1								1
070	25		1			1							1
071	19	1				1							1
072	38		1				1		1				
073	23	1					1						1
074	38	1					1						1
075	23	1				1				1			
076	22	1				1				1			
077	13		1		1								1
078	47	1						1	1				
079	21	1				1				1			
080	22	1					1					1	
081	21	1				1				1			
082	17	1				1							1
083	28	1				1				1			
084	35		1			1							1
085	16		1			1							1
086	12		1		1								1
087	30		1				1			1			
088	28	1				1							1
089	18	1				1							1
090	16	1			1								1
091	16	1			1								1
092	24		1				1			1			
093	19	1				1							1
094	19	1				1					1		

095	22	1					1					1	
096	30		1			1							1
097	33	1					1		1				
098	15	1				1							1
099	19		1				1						1
100	25		1				1			1			
101	18	1				1							1
102	16	1				1							1
103	30	1					1				1		
104	18	1				1							1
105	28	1					1			1			
106	25		1			1				1			
107	24		1				1					1	
108	15	1				1							1
109	16	1				1							1
110	18		1			1							1
111	45	1					1					1	
112	19		1			1						1	
113	14		1		1								1
114	18		1			1							1
115	19		1			1				1			
116	16	1				1							1
117	25		1				1						1
118	15	1			1								1
119	21		1			1							1
120	21	1					1						1
121	14	1			1								1
122	39	1				1							1
123	25		1				1						1
124	17		1			1							1
125	32		1			1				1			
126	52		1				1		1				
127	16		1			1							1
128	14	1			1								1
129	16		1			1							1
130	14	1				1							1
131	19	1				1							1
132	15	1				1							1
133	20	1				1				1			
134	35		1				1				1		
135	53		1				1		1				
136	28		1			1				1			
137	21	1					1						1
138	20	1				1							1
139	25	1					1						1
140	17	1				1							1
141	15	1				1					1		
142	19	1				1					1		
143	19	1					1			1			
144	14		1		1								1
145	19		1				1						1

146	28	1					1				1		
147	30	1					1				1		
148	16		1			1							1
149	16		1			1							1
150	16		1			1							1
151	23	1				1							1
152	16		1			1							1
153	17	1				1							1
154	23	1					1		1				
155	25		1			1					1		
156	17	1				1							1
157	22	1				1							1
158	27		1				1			1			
159	21		1			1							1
160	45		1			1					1		
161	16		1			1							1
162	16		1			1							1
163	18	1				1							1
164	60	1				1				1			
165	36	1				1				1			
166	41		1					1	1				
167	26		1				1			1			
168	30		1				1		1				
169	48		1					1	1				
170	40	1					1			1			
171	32		1				1			1			
172	26		1			1				1			
173	27	1					1			1			
174	24	1				1				1			
175	26		1				1						1
176	26		1				1			1			
177	24		1				1			1			
178	15	1			1								1
179	19		1			1							1
180	52	1					1		1				
181	15	1				1							1
182	28	1					1			1			
183	21	1				1				1			
184	19		1			1							1
185	22		1			1						1	
186	21		1			1						1	
187	15		1		1								1
188	34		1				1				1		
189	15	1			1								1
190	15	1			1								1
191	15	1			1								1
192	15	1			1								1
193	14	1			1								1
194	14	1			1								1

195	15	1			1									1
196	15	1			1									1
197	14	1			1									1
198	17		1			1								1
199	17		1			1								1
200	18		1			1								1
Jlh		109	91	1	25	94	0	74	6	22	53	16	10	99

Responden berdasarkan Umur

15 - 20	63 orang
21- 30	64 orang
31 - 40	32 orang
41- 50	30 orang
51 ke ata:	11 orang
Jumlah =	200 orang

Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

SD	1 orang
SLTP	25 orang
SLTA	94 orang
Diploma	0 orang
S1	74 orang
>= S2	6 orang
Jumlah :	200 orang

Responden berdasarkan Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	22 orang
Swasta	53 orang
Wirausaha	16 orang
Pelajar/mahasiswa	10 orang
lain-lain	99 orang
Jumlah =	200 orang

Responden berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki	109 orang
Perempu:	91 orang
Jumlah =	200 orang



Salam Pemuda “MAJU”

Salam Olahraga “JAYA”

Salam Pariwisata “WONDERFUL INDONESIA”

Salam Ekonomi Kreatif “KEREN”

