



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	