

**SATU DATA
PONTIANAK**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DISKOMINFO KOTA PONTIANAK SEMESTER I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II.....	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	122
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	155
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	177
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	188

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 Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang 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 Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak yaitu :

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

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 45 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 40 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201
440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	41	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	22	53.7%
3		Perempuan	19	46.3%
4	PENDIDIKAN	SMA	8	19.5%
5		DIII	7	17.1%
6		S1	24	58.5%
7		S2	2	4.9%
8	PEKERJAAN	ASN	35	85.4%
9		PELAJAR/MAHASISWA	6	14.6%

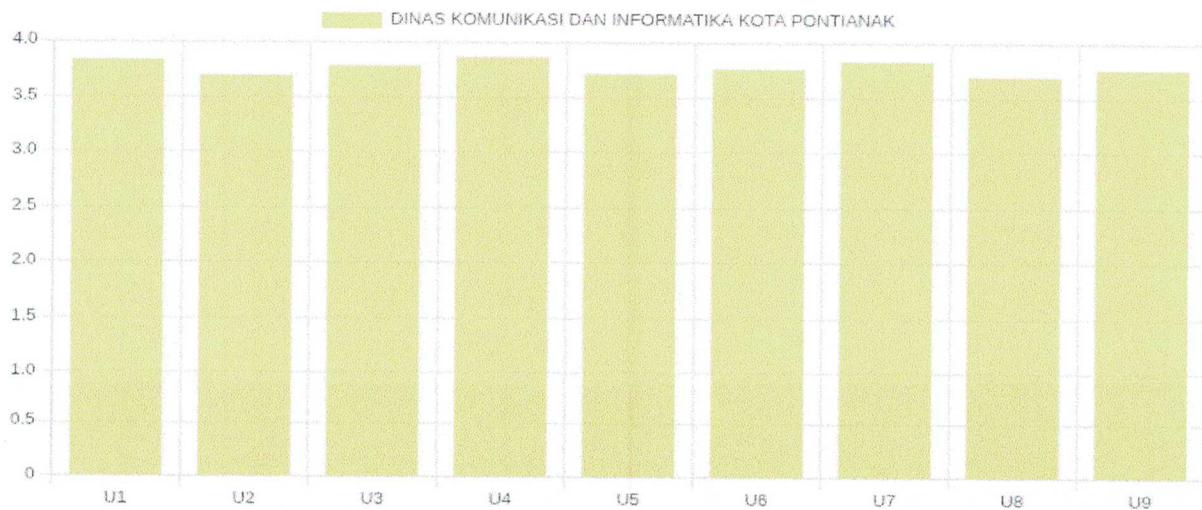
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3,85	3,71	3,80	3,88	3,73	3,78	3,85	3,71	3,78
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	94.62 (A / Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	BIAYA/TARIF	3.88
2	PERSYARATAN	3.85
3	PERILAKU PELAKSANA	3.85

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SARANA DAN PRASARANA	3.71
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.71
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.73

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 :

- Akurasi data lebih ditingkatkan
- lebih banyak promosi produk layanan yang ada agar masyarakat luas banyak mengetahui
- Kemudahan pelayanan terus ditingkatkan terus menerus

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

1. Memiliki keterbatasan sarana seperti kursi tunggu dan meja pelayanan yang masih terbatas
2. Alur pelayanan masih dirasakan membingungkan atau kurang informatif.
Misalnya, informasi prosedur belum tersedia secara jelas di tempat pelayanan

3. Masyarakat belum sepenuhnya memahami ragam jenis produk layanan yang tersedia karena kurangnya sosialisasi dan informasi yang rinci

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 Menambah sarana dan prasarana, Permudah prosedur pelayanan, dan Melakukan evaluasi terhadap kualitas produk atau layanan, termasuk konsistensi dan kepuasan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

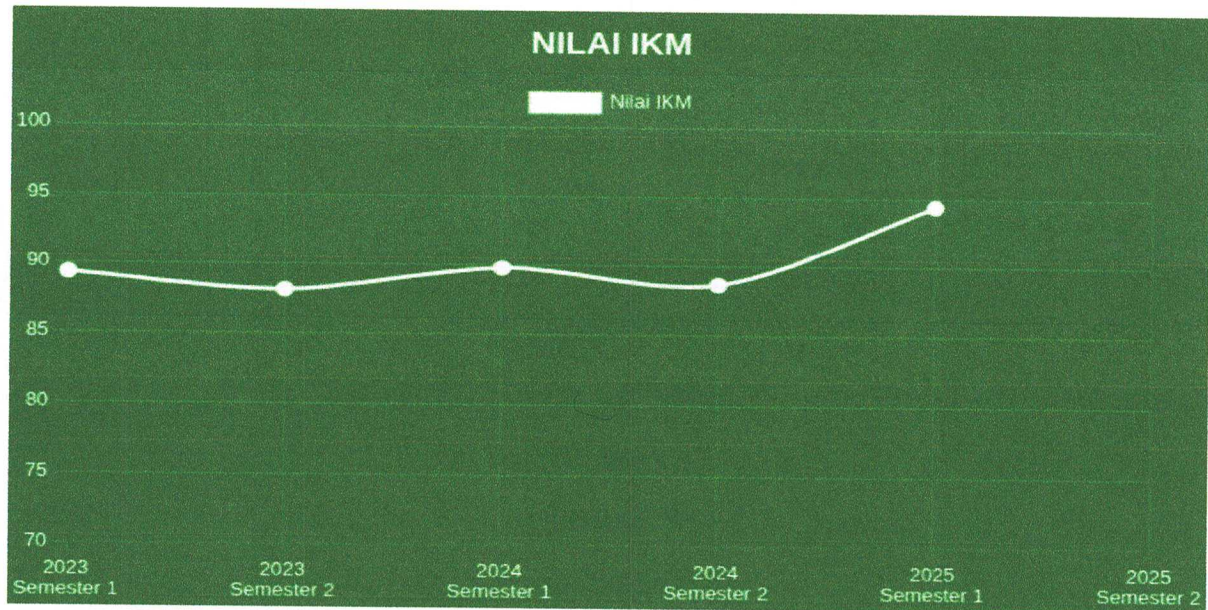
NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	SARANA DAN PRASARANA	Menambah sarana dan prasarana			✓		Umum dan Aparatur
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	Permudah prosedur pelayanan			✓		Umum dan Aparatur
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	Melakukan evaluasi terhadap kualitas produk atau layanan, termasuk konsistensi dan kepuasan pengguna layanan			✓		Umum dan Aparatur

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 Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak

dapat dilihat melalui grafik berikut:

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 94.62. Nilai IKM Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.71, Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.71 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.73.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.88, Persyaratan dengan nilai 3.85 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.85.

Pontianak, 14 Juli 2025
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Pontianak



Drs. Zulkarnaian, M.Si
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP 196601271986031009

LAMPIRAN

1. Kuisiner

The screenshot shows the first step of the survey form. At the top, there is a header with the SKM logo, the text "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT", and the slogan "BerAKHLAK" with a hashtag "# bangga melayani bangsa". Below the header, the title "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA" is centered. The main section is titled "Produk Layanan" and contains a large text input field. At the bottom of this section is a blue button labeled "Lanjut".

The screenshot shows the second step of the survey form, titled "Informasi Responden". It features two columns of input fields. The left column includes fields for "Jenis" (with a dropdown menu), "No" (with a dropdown menu), "No/Checkup", and "Tgl". The right column includes fields for "Jenis Asuransi", "Lama/Usia" (with a dropdown menu), "Pendidikan", "Pekerjaan", and "Lainnya". At the bottom of the form are two buttons: a grey "Kembali" button and a blue "Lanjut" button.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM

PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak cepat
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat murah

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

☐ Tidak sesuai
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

☐ Tidak kompeten
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat kompeten

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

☐ Tidak sopan dan ramah
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

☐ Tidak baik
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

☐ Tidak diterima dengan baik
 ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat diterima dengan baik

Kirim dan Simpan

2. Hasil Pengolahan Data

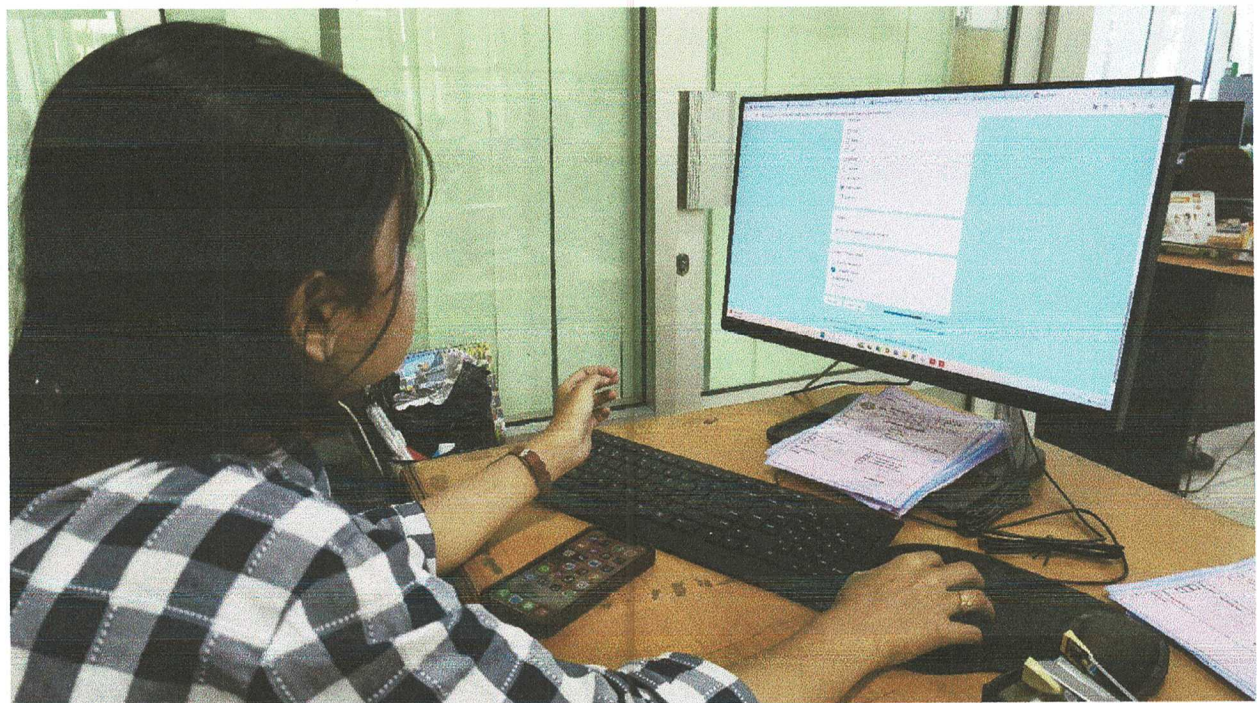
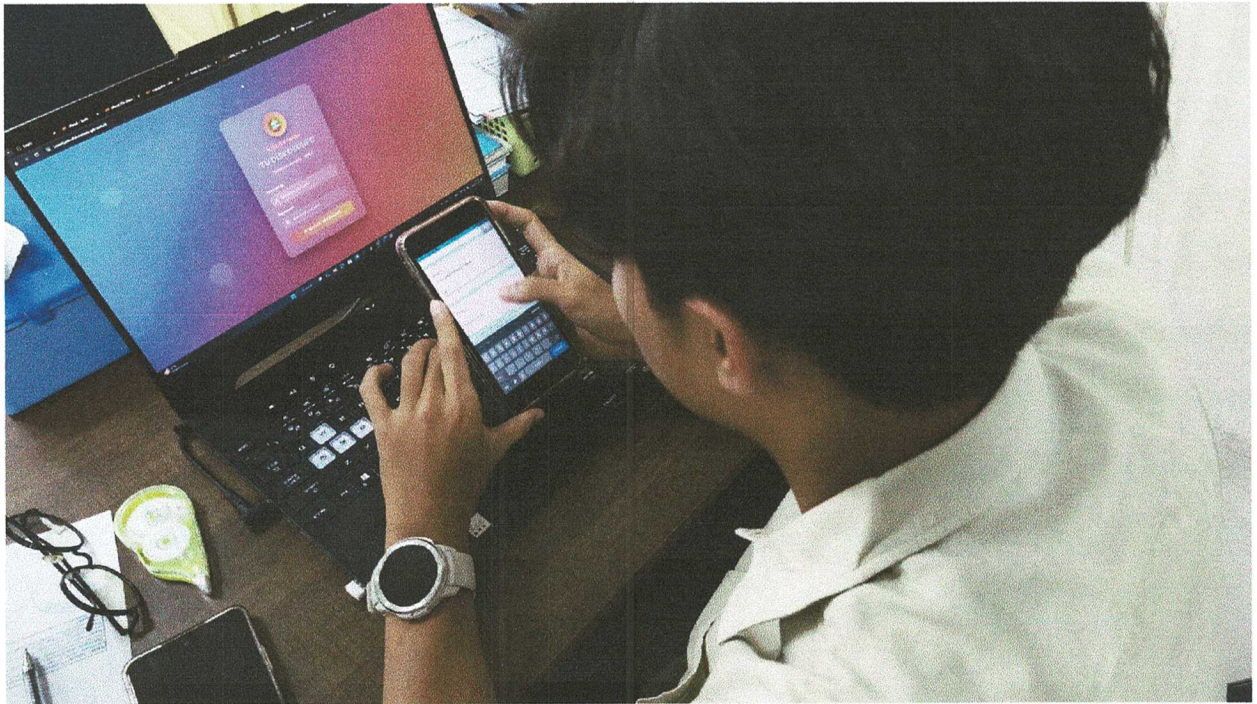
No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	29	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	40	Perempuan	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	35	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	41	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	53	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	56	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	55	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	3	4	3	4	4	3	4
8	37	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	26	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	44	Perempuan	S1	ASN	4	3	4	4	3	3	4	3	4
11	45	Perempuan	S1	ASN	4	3	3	4	3	3	4	4	3
12	45	Perempuan	S1	ASN	4	3	3	4	3	3	4	4	3
13	43	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	29	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	33	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	48	Laki-laki	DIII	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	48	Laki-laki	DIII	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	49	Laki-laki	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	27	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	43	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	27	Laki-laki	S1	ASN	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	55	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	29	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	44	Laki-laki	S1	ASN	4	3	4	4	4	4	4	3	4
31	27	Perempuan	S1	ASN	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	33	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	33	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	38	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	3	4	4	4	3
35	28	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	27	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	3	4	4	4	3	3
37	27	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	28	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	38	Perempuan	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	28	Perempuan	S1	ASN	4	3	4	4	4	3	3	4	4
41	48	Perempuan	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata					3,854	3,707	3,805	3,878	3,732	3,780	3,854	3,707	3,780
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,424	0,408	0,419	0,427	0,410	0,416	0,424	0,408	0,416
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang					3,785								
IKM Unit Pelayanan					94,62								

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,85	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,71	A
U3	Waktu Pelayanan	3,80	A
U4	Biaya Tarif Layanan	3,88	A
U5	Produk Pelayanan	3,73	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,78	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,85	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,78	A
IKM unit Pelayanan		94,62	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2024**



**Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak
Pemerintah Kota Pontianak
Tahun 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,513	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,500	B
3	Waktu Penyelesaian	3,400	B
4	Biaya/Tarif	3,975	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,425	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,563	A
7	Perilaku Pelaksana	3,488	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,950	A
9	Sarana dan Prasarana	3,475	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	1.1 Monitoring dan evaluasi Aplikasi Teman Disko (Sistem Layanan Diskominfo) Pontianak				✓	Diskominfo Kota Pontianak
2	Produk Pelayanan	2.1 Melakukan evaluasi terhadap kualitas produk atau layanan, termasuk konsistensi dan kepuasan pengguna layanan				✓	Diskominfo Kota Pontianak
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Menambah sarana dan prasarana				✓	Diskominfo Kota Pontianak

BAB III

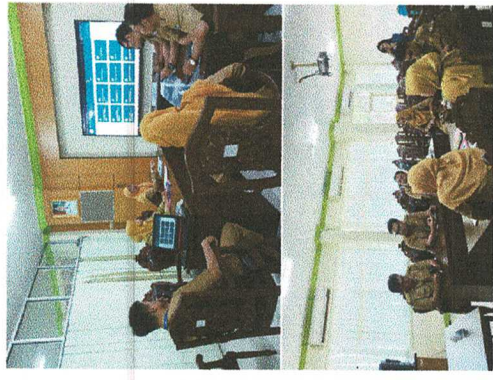
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Monitoring dan evaluasi Aplikasi Teman Disko (Sistem Layanan Diskominfo) Pontianak	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Aplikasi Teman Disko (Sistem Layanan Diskominfo) Pontianak, sebuah platform layanan satu pintu yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, guna memastikan kinerja optimal, mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kualitas layanan.	 PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Jl. Sekeloa Utara No. 11, Pontianak 78111 Telp. (0836) 4210000, Fax. (0836) 4210001 Email: k@pontianak.go.id Pontianak, 22 Jan 2025 Surat Nomor: 1000/12/SK/UM/0007/2025 Tentang: Surat Monitoring dan Evaluasi Aplikasi Teman Disko Kepada Yth. (Penerima) di Pontianak Dengan Hormat, Berdasarkan surat monitoring dan evaluasi Aplikasi Teman Disko (Sistem Layanan Diskominfo) Pontianak, maka kami menyampaikan kepada anda laporan hasil monitoring yang akan dilaksanakan pada hari/tanggal: Senin, 23 Jan 2025, jam: 08.00 WIB, di lokasi: Ruang Rapat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Mengingat pentingnya kegiatan ini, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat hadir tepat waktu dan mengikuti kegiatan ini dengan penuh perhatian dan keaktifan serta menyampaikan saran-saran yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Agenda: Uraian Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Ditandatangani oleh:  (Nama dan Jabatan) NIP. 198601271960311004 Diketahui oleh: (Nama dan Jabatan) NIP. 198601271960311004	

Tugas Jarak
 Kegiatan : Pengabdian Masyarakat
 Hari/Tanggal : Sabtu, 10 April 2021
 Tempat : Kantor Dinas Kominfo
 Waktu : 08.00 - 12.00
 Nama : ...

No	Nama	IPK	Instansi/Unit Kerja	Tanda Tangan
1	Agus Nugroho	1	DKI / Pontianak	
2	Agus Nugroho	2	Kepulauan / Pontianak	
3	Agus Nugroho	3	Kepulauan / Pontianak	
4	Agus Nugroho	4	Kepulauan / Pontianak	
5	Agus Nugroho	5	Kepulauan / Pontianak	
6	Agus Nugroho	6	Kepulauan / Pontianak	
7	Agus Nugroho	7	Kepulauan / Pontianak	
8	Agus Nugroho	8	Kepulauan / Pontianak	
9	Agus Nugroho	9	Kepulauan / Pontianak	
10	Agus Nugroho	10	Kepulauan / Pontianak	
11	Agus Nugroho	11	Kepulauan / Pontianak	
12	Agus Nugroho	12	Kepulauan / Pontianak	
13	Agus Nugroho	13	Kepulauan / Pontianak	
14	Agus Nugroho	14	Kepulauan / Pontianak	
15	Agus Nugroho	15	Kepulauan / Pontianak	



No.	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	2.1 Melakukan evaluasi terhadap kualitas produk atau layanan, termasuk konsistensi dan kepuasan pengguna layanan	Memastikan bahwa produk atau layanan secara berkesinambungan memenuhi standar yang ditetapkan, sesuai dengan harapan pengguna, dan pada akhirnya mampu menciptakan pengalaman positif yang berujung pada kepuasan optimal.		

No.	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	3.1 Menambah sarana dan prasarana	Menambah sarana dan prasarana pelayanan yang ada di ruang sekretariat yang biasa digunakan untuk menerima kunjungan penerima layanan		

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pontianak, 14 Juli 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Pontianak



Drs. Zulkarnain, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 196601271986031009