

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

---

---

#### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap Warga Negara dan Penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Aparatur Sipil Negara memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat. Dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah berbagai sektor pelayanan, terutama dalam menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat yang kinerjanya masih belum yang diharapkan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (publik service) dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terarah, dan terpadu dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Pontianak Timur, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendengarkan aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survey Kepuasan Masyarakat “ di unit pelayanan Kecamatan Pontianak Timur.

#### **B. DASAR HUKUM**

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9 ) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2008 Nomor 10 Seri D Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2011 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 105);
10. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 54 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan;
11. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Persiapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
12. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 26 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Pontianak;

13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 sebagaimana telah diubah menjadi Permen PAN dan RB Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pengukuran tingkat kinerja aparatur Kecamatan Pontianak Timur dalam memberikan pelayanan terhadap Masyarakat baik berupa saran dan jika ada yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini menjadikan pedoman kebijakan dalam program dan strategi guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap Aparatur Kecamatan Pontianak Timur.

### **D. RUANG LINGKUP PEKERJAAN**

Ruang lingkup pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur.
2. Pelayanan Umum Masyarakat di Kantor Kecamatan Pontianak Timur.

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Kecamatan Pontianak Timur sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu untuk memberikan penilaian sesuai dalam pertanyaan questioner yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan kepada Masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimaksud untuk dapat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana dalam questioner yang meliputi 9 (Sembilan) unsur pertanyaan yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

#### **E. RUANG LINGKUP WILAYAH**

Dalam pelaksanaan pekerjaan ini diselenggarakan di Wilayah Kecamatan Pontianak Timur dengan sasaran unit Pelayanan yang terdiri dari :

1. Pelayanan Administrasi di kecamatan Pontianak Timur dan 7 Kelurahan.
2. Pelayanan Publik pada Kecamatan Pontianak Timur.

#### **F. RUANG LINGKUP MATERI PEKERJAAN**

Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Surat Perintah Tugas Camat Pontianak Timur Nomor : SPT/KEC.TIMUR/2020 Tahun 2020 Tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pontianak Timur sebagai salah satu dasar hukum Pelaksanaan kegiatan survey dimaksud yang terdiri dari :

1. Penyiapan Bahan :
  - a. Quesioner  
Dalam Survey Kepuasan Masyarakat digunakan quesioner sebagai alat bantu pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan’quesioner ini disusun berdasartujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
  - b. Bagian dari quesioner terdiri dari :  
Bagian I : Identitas responden meliputi nama usia pendidikan dan pekerjaan.  
Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2. Pengolahan Data Kuesioner
3. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

#### **G. MANFAAT KEGIATAN**

Manfaat kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik .
3. Sebagai bahan penentuan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Kecamatan Pontianak Timur.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Kecamatan Pontianak Timur dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II GAMBARAN UMUM KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

---

### A. Susunan Organisasi dan Kepegawaian

Organisasi Pemerintah Kecamatan Pontianak Timur, ditetapkan dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan. Berdasarkan Perwa Nomor 79 Tahun 2016, susunan organisasi Pemerintah Kecamatan terdiri atas:

1. Camat.
2. Sekretaris Kecamatan
  - 2.1 Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur.
  - 2.2 Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
3. Kepala Seksi Pemerintahan
4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
5. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
7. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu

Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Pontianak Timur tercantum pada Lampiran Laporan ini.

### B. Visi dan Misi

**VISI** : **“TERSELENGGARANYA TUGAS UMUM PEMERINTAHAN YANG DIDUKUNG SUMBER DAYA MANUSIA YANG PROFESIONAL DAN TRANSPARAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK”**

**MISI 1** : **Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumberdaya aparatur.**

- TUJUAN : Mewujudkan aparatur pemerintah yang profesional, responsif dan akuntabel.
- SASARAN 1 : Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik yang Prima kepada masyarakat.
- INDIKATOR
1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
  2. Persentase Pelayanan administrasi yang dilaksanakan dikecamatan sesuai dengan SOP
- SASARAN 2 : Peningkatan akuntabilitas dan kinerja aparatur di tingkat kecamatan
- INDIKATOR
1. Nilai Evaluasi Akip Kecamatan Pontianak Timur
  2. Persentasi temuan yang di tindak lanjuti
- MISI 2 : Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan infrastruktur, pemberdayaan ekonomi dan sosial budaya sesuai dengan potensi wilayah**
- TUJUAN : Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pembangunan di kecamatan dan kelurahan.
- SASARAN 1 : Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan kecamatan
- INDIKATOR
1. Persentase keterlibatan Rukun Tetangga (RT) dalam kegiatan pembangunan di Kecamatan dan Kelurahan
  2. Persentase hasil Musrenbang Kecamatan yang diakomodir dalam forum OPD di bidang fisik, ekonomi dan sosial budaya
- SASARAN 2 : Meningkatnya penguatan lembaga sosial dan lembaga ekonomi masyarakat
- INDIKATOR : Persentase lembaga sosial masyarakat yang berperan aktif dalam layanan dasar masyarakat

- MISI 3 : Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam Prinsip-prinsip Good Governance serta menciptakan ketertiban dan ketentraman masyarakat.**
- TUJUAN :** Terciptanya pemerintahan kecamatan yang baik didukung oleh suasana aman dan tentram
- SASARAN** Meningkatnya kesadaran hukum, keamanan dan ketertiban masyarakat
- INDIKATOR :** Persentase Penurunan masalah pelanggaran keamanan dan ketertiban masyarakat

#### **C. Moto dan Janji Layanan**

**MOTO LAYANAN :**  
***PERSYARATAN LENGKAP PELAYANAN CEPAT***

**JANJI LAYANAN :**  
***KAMI LAYANI ANDA DENGAN CEPAT, TEPAT DAN TANPA BIAYA***

#### **D. Komposisi Kepegawaian**

Kantor Kecamatan Pontianak Timur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh sebanyak 16 Aparatur Sipil Negara, terdiri dari 7 pejabat struktural dan 9 pejabat pelaksana. Selengkapnya komposisi kepegawaian pada Kantor Camat Pontianak Timur sebagaimana tercantum pada Lampiran 1 laporan ini.

## E. Sarana dan Prasarana

### a. Prasarana Perkantoran Kantor Camat Pontianak Timur

Kode Lokasi : **12.26.09.04.01.68.010.00**

No	Jenis Barang / Nama Barang	Nomor		Luas (M <sup>2</sup> )	Thn Pengadaan	Letak / Alamat	Status Tanah			Penggunaan	Asal - Usul	Harga (ribuan Rp.)	Ket
		Kode Barang	Regis-ter				Hak	Sertifikat					
								Tgl.	N o				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Tanah Bangunan Kantor Pemerintah	01.01.11 .04.01	0001	1.873. 00	1992	Jl. Rasuna Said Kel. Tanjung Hulu		4/25/ 1992		Kantor & Rumah Dinas Camat Timur	Pembe- lian	78,666.00	007/T /BPK KD-2

### b. Sarana Unit Kantor Kecamatan Pontianak Timur

Sarana Kantor Kecamatan Pontianak Timur, sebagaimana tercantum pada Lampiran 2 Laporan ini.

## F. Kondisi Geografis Kecamatan Pontianak Timur

Kecamatan Pontianak Timur memiliki batas-batas wilayah :

- Sebelah Utara : dibatasi oleh Sungai Landak
- Sebelah Selatan : dibatasi oleh Sungai Kapuas
- Sebelah Timur : dibatasi oleh Kecamatan Sei. Ambawang
- Sebelah Barat : dibatasi oleh Sungai Landak

Jarak Pusat Pemerintahan Wilayah Kecamatan dengan :

- Desa/Kelurahan yang terjauh : 5 km 12 Menit.
- Pusat Kedudukan Wilayah Kerja : 6 km 15 Menit.
- Dari Ibukota Propinsi : 9 km 25 Menit.

Kondisi Geografis Kecamatan Pontianak Timur merupakan daratan Semenanjung yang diapit oleh Sungai Kapuas dan Sungai Landak yaitu :

- Ketinggian Tanah dari Permukaan Laut : 0,8 – 1,4 M / kemiringan rata-rata 2 %
- Banyaknya Curah Hujan : 200 – 300 MM

- c. Demografis : 99 % Dataran Rendah  
 d. Suhu Udara rata-rata : 34 ° C S/d 36° C  
 e. Kondisi Demografis : Dataran rata  
 f. Luar wilayah : 878 Ha

### G. Pembagian Wilayah Administratif Kecamatan Pontianak Timur

Kecamatan Pontianak Timur memiliki luas wilayah 878 Ha yang terdiri atas 7 Kelurahan, dengan luas wilayah per kelurahan pada tahun 2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

No.	Kelurahan	Luas Wilayah
1.	Parit Mayor	106 ha
2.	Banjar Serasan	114 ha
3.	Saigon	280 ha
4.	Tanjung Hulu	109 ha
5.	Tanjung Hilir	78 ha
6.	Dalam Bugis	150 ha
7.	Tambelan Sampit	41 ha
	Jumlah	878 Ha

Sumber Data : Laporan Kependudukan, bulan Desember 2019

Berdasarkan tabel tersebut kelurahan yang memiliki luas wilayah terbesar yaitu Kelurahan Saigon yaitu 280 Ha. Sedangkan wilayah terkecil yaitu Kelurahan Tambelansampit yaitu 41 Ha.

### H. Komposisi Kependudukan

Komposisi kependudukan Kecamatan Pontianak Timur dapat dilihat dari 4 komponen, yaitu jumlah penduduk menurut jenis kelamin, kewarganegaraan, umur, dan agama/kepercayaan. Berikut komposisi kependudukan di Kecamatan Pontianak Timur.

**a. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**

Kelurahan	Jumlah pendudukan		
	Laki-laki	Perempuan	Total
1. Parit Mayor	4607	4593	9200
2. Banjar Serasan	6310	6241	12551
3. Saigon	12397	12134	24531
4. Tanjung Hulu	10254	10132	20386
5. Tanjung Hilir	5942	5805	11747
6. Dalam Bugis	9676	9568	19244
7. Tambelan Sampit	3945	3949	7894
<b>Jumlah</b>	<b>53131</b>	<b>52422</b>	<b>105553</b>

Sumber Data : Laporan Kependudukan, bulan Desember 2019.

**b. Jumlah Penduduk Menurut agama/kepercayaan**

No	Kelurahan	Aliran kepercayaan	Budha	Hindu	Islam	Katholik	Konghucu	Kristen	Total
1.	Parit Mayor		348	18	8391	204	17	222	9200
2.	Banjar Serasan		118		12298	67	2	66	12551
3.	Saigon	2	1132	19	21279	1039	3	1057	24531
4.	Tanjung Hulu		2981	31	13944	1793	42	1595	20386
5.	Tanjung Hilir		167	1	11422	82		75	11747
6.	Dalam Bugis		424		18436	196	28	160	19244
7.	Tambelan Sampit		172		7654	20	4	44	7894

Sumber Data : Laporan Kependudukan, bulan Desember 2019

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

#### **A. Sistematika Pendekatan Pekerjaan**

Tahapan kegiatan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum di Kantor Camat Pontianak Timur, adapun kegiatan sebagai berikut :

1. Tahapan Persiapan

Pada tahapan persiapan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan questioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Questioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat .

2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data, yang telah disampaikan kepada responden yang terdiri dari Data Primer dan Data Sekunder.

Data Primer diperoleh dari Kuisisioner yang dibuat berdasarkan Permen PAN dan RB yang diisi oleh responden. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari masyarakat dan dari berbagai Organisasi Masyarakat yang ada di Pontianak Timur.

3. Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data dan Informasi

Tahap ini akan dilakukan pengolahan data serta menganalisisnya.

4. Tahap Penyusunan Laporan Akhir Sementara/Laporan Hasil Survei

Setelah dilakukan analisis terhadap data yang terkumpul, maka selanjutnya disusun laporan hasil survei/penelitian yang menjadi laporan akhir dalam bentuk laporan SKM.

Dalam penyusunan questioner ini dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 bahwa untuk dasar pengukuran minimal yang harus ada 9 unsur pertanyaan yang meliputi Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan :

- a. **Persyaratan.**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana**  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## B. Instrumen Survey

Instrumen survey yang digunakan dalam mengukur survey kepuasan masyarakat adalah menggunakan questioner, yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
- Bagian III : Mutu / nilai pelayanan publik adalah pendapat/penilaian masyarakat yang memuat persepsi nilai a, b, c, dan d, atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Penyusunan dan penggunaan kuesioner, adalah sebagai berikut :

### 1. 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 diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### 2. Penetapan responden

Responden yang ditetapkan dalam survey ini adalah anggota masyarakat dari berbagai kalangan khusus para tokoh masyarakat yang beberapa kali mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur. Jumlah responden yang ditetapkan adalah sebanyak 100 orang dalam wilayah Kecamatan Pontianak Timur.

### C. Pengolahan Data dan Analisa

Pengolahan dan Analisa data dilakukan dengan dilengkapi software yang disediakan oleh MENPAN dan mengacu pada Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 diubah dengan Permen PAN nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Adapun model pengolahannya dapat diuraikan berikut ini :

[1]. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai rata-rata} \\ \text{Nilai tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

[2]. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

[3]. 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 :

1. Mengembangkan persepsi dari pertanyaan yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang sama terhadap 9 unsur pelayanan, dengan jumlah bobot 1.

#### **D. Penetapan Mutu Pelayanan**

Dalam memperlihatkan mutu pelayanan dari suatu unit pelayanan maka dirumuskanlah Penilaian terhadap Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Adapun nilai-nilainya dapat diformulasikan dalam tabel berikut ini.

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

#### **E. Perangkat Pengolahan Data**

##### **1. Pengolahan Data dengan Komputer**

Data yang telah didapat dari hasil survey kemudian di entry dan dihitung serta diolah dengan menggunakan program Microsoft Excel pada computer yang tersedia.

##### **2. Pengolahan Data Secara Manual**

Data isian kuisisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur 9 (U 9)

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

**a. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan.**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah koesoner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

**b. Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari 9 unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.

**3. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengelompokkan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas.

## BAB IV

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan pada bulan Februari s.d. bulan Juni 2020, dilakukan oleh Sub Bagian Umum dan Aparatur Kecamatan Pontianak Timur bekerjasama dengan Staf di masing-masing loket pelayanan.

Survey dilakukan secara langsung menggunakan questioner kepada pelanggan/masyarakat Kecamatan Pontianak Timur yang sedang dalam proses mengurus administrasi kependudukan, pemerintahan, dan kemasyarakatan ataupun kepada pelanggan yang telah menerima pelayanan tersebut di lokasi pelayanan.

#### A. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk mendapatkan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden yaitu, dengan cara menjumlahkan 9 unsur Nilai rata-rata dikalikan Nilai Tertimbang sebagaimana tabel berikut.

#### Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah Dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks
U.1	Persyaratan Pelayanan	3,407	0,111	0,378
U.2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,407	0,111	0,378
U.3	Waktu Penyelesaian	3,327	0,111	0,369
U.4	Biaya/Tarif	3,967	0,111	0,440
U.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,413	0,111	0,378
U.6	Kompetensi Pelaksana	3,440	0,111	0,382
U.7	Perilaku Pelaksana	3,393	0,111	0,377
U.8	Sarana dan Prasarana	3,407	0,111	0,378
U.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,947	0,111	0,438
<b>TOTAL</b>		<b>31,707</b>		<b>3,519</b>

\*) Selengkapnya distribusi nilai pada masing-masing unsur Pelayanan (terlampir)

## B. Analisis Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi berdasarkan unsur pelayanan sebagaimana disajikan di atas, maka dapat dihitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan analisis sebagaimana tabel berikut :

Berdasar Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kantor Camat Pontianak Timur di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- A. Nilai tertimbang adalah **0,111**, yang diperoleh dari perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertimbang} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,111}$$

- B. Nilai SKM Unit Pelayanan = yang diperoleh dari perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \frac{286,702}{9} \times 0,111 = \mathbf{3,536}$$

- C. Nilai SKM setelah dikoversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **88.39** yang diperoleh dari perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{3,536 \times 25 = \underline{88.39}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM tersebut, maka hasil penilaian tersebut perlu dikonversikan dengan tabel penetapan mutu layanan sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25 – 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	A	Sangat Baik

### C. Interpretasi Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis pengukuran survei kepuasan masyarakat unit pelayanan di atas, dapat disimpulkan hasil SKM Kantor Camat Pontianak Timur sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi adalah **88.39** Mutu pelayanan adalah **A (Sangat Baik)**
- b. Kinerja Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Pontianak Timur adalah **88.39**, di mana nilai SKM setelah dikonversi yaitu **88.39** termasuk dalam interval **88.31 – 100 (Sangat Baik)**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

---

---

#### A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Pontianak Timur Semester II Tahun 2020 adalah sebagai berikut.

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan pada bulan Juli s.d. bulan Desember 2020 telah terhimpun data dari sejumlah 150 responden, masing-masing mewakili masyarakat dari 7 Kelurahan dan penerima layanan langsung saat survey dilakukan di Kantor Camat Pontianak Timur.
2. Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil survey diketahui bahwa 9 unsur pelayanan berada pada interval diatas **3,00** tepatnya **3,536** sehingga diperoleh nilai SKM sebesar **88,39**.
3. Dengan hasil SKM Kantor Camat Pontianak Timur **88,39** yang berarti masuk dalam kategori nilai interval “**Sangat Baik**” atau dengan mutu pelayanan dengan predikat “**A**”.
4. Jika diperbandingkan dengan Nilai SKM yang diperoleh pada Semester I tahun 2020, maka nilai SKM Kantor Camat Pontianak Timur pada tahun 2020 mengalami peningkatan, dimana pada semester I tahun 2020 nilai SKM **87,36** sedangkan pada semester II tahun 2020 adalah **88,39**.

#### B. Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang adalah :

1. Perlunya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yaitu Aparatur Sipil Negara sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan Sarana prasarana dalam melaksanakan pelayanan yang prima.
2. Perlunya Komitmen pada pembinaan secara terus menerus disertai keteladanan, dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai sebagaimana mengacu pada motto layanan “Persyaratan Lengkap Pelayanan Cepat” dan Janji Layanan “Kami Layani Anda Dengan Cepat, Tepat, dan Tanpa Biaya”.

3. Perlunya mempertahankan mekanisme pelayanan yang mudah, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan yang ditunjukkan oleh semua aparatur Pemerintah Kecamatan Pontianak Timur kepada masyarakat.
4. Bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang benar-benar valid dan akuntabel.