



PONTIANAK UTARA
BISA!!



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)
SEMESTER I
KELURAHAN SIANTAN HULU

KECAMATAN PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Salah satu upaya guna memenuhi tuntutan masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik, salah satu indikator evaluasi pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat diketahui terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan guna lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan data yang diperoleh dari hasil pengukuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa maupun secara perorangan, sehingga hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah Kota Pontianak terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata dan luas bagi peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Pontianak.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan di unit layanan masing-masing.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik.

1.3. Kebijakan Umum

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan Kelurahan Siantan Hulu, dimana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang kemudian dapat dijadikan bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan.
4. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan / kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran baik secara kuantitatif dan kualitatif.

1.4. Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang perlu dilaksanakan mengingat bertujuan sebagai berikut :

1. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit kerja.
3. Adanya data baik kuantitatif maupun kualitatif sebagai gambaran untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan
5. Diketahuinya perolehan angka rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh melalui hasil pelaksanaan pelayanan publik pada satuan kerja.

1.5. Sasaran

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah masyarakat (responden) yang mendapatkan pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung di Lingkungan Kelurahan Siantan Hulu,

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.6. Prinsip

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses seluruh masyarakat.

2. Partisipatif.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawaban secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

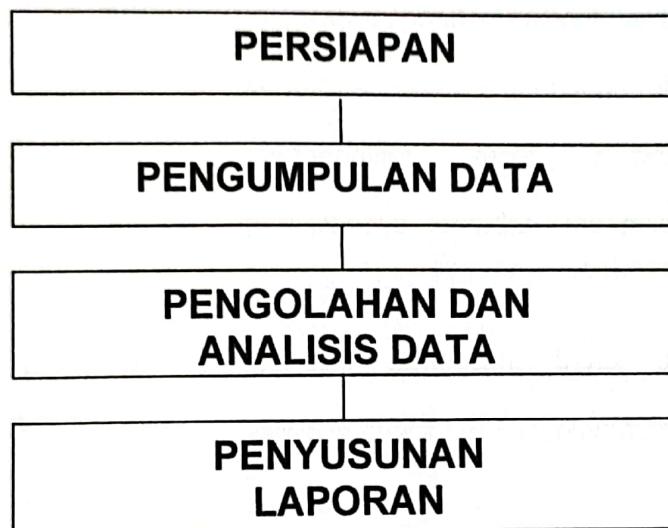
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Tahapan survei

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan tahapan-tahapan kegiatan mulai dari persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta penyusunan laporan, dengan gambar tahapan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan survei.

2.2. Persiapan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

- a. Sosialisasi dan pembahasan kuesioner dengan seluruh satuan kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
- b. Pertemuan antara unsur pembina (Bagian Organisasi) dengan satuan kerja untuk menyusun jadwal survei Kepuasan Masyarakat.

1) Penyusunan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data

kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pertanyaan pada kuesioner disesuaikan dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja, sehingga pertanyaan pada tiap unit kerja dapat berbeda demikian juga jumlah pertanyaan.

1. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

: mutu pelayanan publik adalah pendapat

Bgian III : penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2. 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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a). Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b). diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c). diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d). diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan (pelanggan/masyarakat) pada unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.

c. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi survei.

2.3. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit kerja. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan pada satuan unit kerja, jumlah responden pada tiap-tiap unit kerja menyesuaikan dengan kebutuhan pada masing-masing unit kerja.

2.4. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk cara kuantitatif guna mempermudah pengolahan data digunakan program aplikasi *microsoft office (excel spread sheet)*. Hasil survei yang telah dilaksanakan oleh unit kerja di analisis dan direkapitulasi oleh Bagian Organisasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan pernyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumusan sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

2.5 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting, memuat data tentang perkembangan kinerja penyelenggaraan unit pelayanan di Pemerintah Kota Pontianak. Data tersebut selanjutnya dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengambilan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

2.6. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus di ukur, yaitu :

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;

9. Sarana dan Prasarana.

Untuk unit kerja yang tidak langsung melayani masyarakat terhadap unsur pelayanan/pertanyaan tersebut dapat disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing unit kerja.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan survei adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil penghitungan SKM jumlah nilai diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai Survey komposit (gabungan), merupakan jumlah nilai rata-rata dan setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu = 0,111

BAB III
GAMBARAN UMUM KELURAHAN SIANTAN HULU
KECAMATAN PONTIANAK UTARA

3.1.Visi dan Misi

VISI : " Bersama masyarakat mewujudkan pembangunan kelurahan yang aman, tertib dan serasi, bekesinambungan dan berwawasan lingkungan, sehingga tercipta peran serta masyarakat dalam pembangunan di segala bidang ".

MISI :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya kelurahan
2. Meningkatkan sarana dan prasarana penyelenggaraan pemerintah.
3. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan menciptakan lingkungan yang aman, bersih dan hijau.

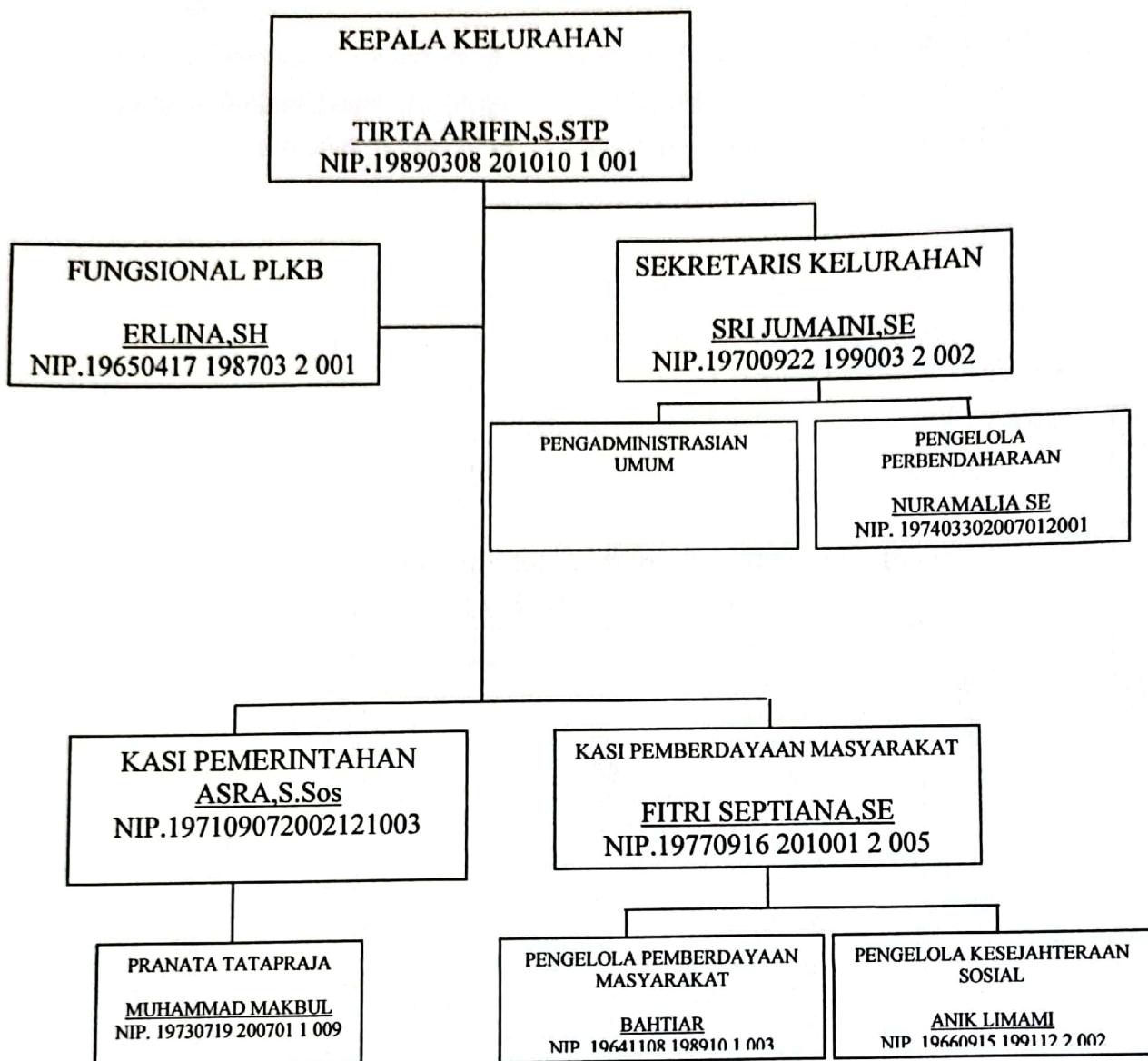
M O T T O

Persyaratan lengkap, pelayanan cepat, menjadi kepuasan masyarakat.

3.2. Maklumat Pelayanan

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang telah berlaku

3.3. Struktur Organisasi Kelurahan Siantan Hulu



3.4. Letak Batas dan Luas Wilayah Kelurahan Siantan Hulu

1. Letak dan Batas Kelurahan Siantan Hulu
 - a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Wajok Hulu
 - b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Landak
 - c. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Mega Timur Kubu Raya
 - d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Siantan Tengah

3.5.Jumlah Penduduk, RT dan RW

1. Jumlah penduduk

Jumlah penduduk Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara sampai dengan bulan Desember 2021 sejumlah 59.652 jiwa terdiri dari laki-laki 30.456 jiwa, perempuan 29.196 jiwa dengan jumlah keseluruhan Kepala Keluarga 17.105 Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Penduduk

Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Metode Pencatatan

NO.	PENCATATAN	L	P	JUMLAH
1	MANUAL (LAPORAN PENDUDUK KELURAHAN)	30.456	29.196	59.652

Sumber : Kantor Lurah Siantan Hulu Tahun 2021

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

	KELOMPOK UMUR	JUMLAH
1	0 - 04 th	4.686
2	05 - 09 th	4.046
3	10 - 14 th	3.853
4	15 - 19 th	4.001
5	20 - 24 th	4.212
6	25 - 29 th	3.935
7	30 - 34 th	3.943
8	35 - 39 th	3.819
9	40 - 44 th	3.089
10	45 - 49 th	2.640
11	50 - 54 th	2.095
12	55 - 59 th	1.712
13	60 - 64 th	1.122
14	65 - 69 th	712
15	70 - 74 th	493
16	> 75 th	1.054
Jumlah		59.652

Sumber : Kantor Lurah Siantan Hulu tahun 2021

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Agama

NO.	AGAMA	JUMLAH
1	ISLAM	40.668
2	KRISTEN	4.562
3	KATHOLIK	4.163
4	HINDU	63
5	BUDHA	10.700
6	KONGHUCU	457
	T O T A L	59.652

Sumber : Kantor Lurah Siantan Hulu Tahun 2021

Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO.	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Tidak / Belum Sekolah	15.414
2	Belum Tamat SD / Sederajat	7.707
3	Tamat SD / Sederajat	8.637
4	SLTP / Sederajat	6.114
5	SLTA / Sederajat	9.015
6	Diploma I / II	222
7	Akademi / Diploma III	635
8	Diploma IV / Strata I	1.297
9	Strata II	87
10	Strata III	5
	T O T A L	59.652

Sumber : Kantor Lurah Siantan Hulu Tahun 2021

Tabel 3.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Laki-laki	Perempuan
Petani	331 orang	46 orang
Buruh Tani	151 orang	22 orang
Pegawai Negeri Sipil	550 orang	423 orang
Perdagangan	132 orang	20 orang
Peternak	4 orang	2 orang
Nelayan	31 orang	0 orang
Montir	37 orang	0 orang
Dokter swasta	6 orang	7 orang
Perawat swasta	8 orang	23 orang
Bidan swasta	0 orang	17 orang
TNI	131 orang	0 orang
POLRI	185 orang	4 orang
Industri	12 orang	5 orang
Guru swasta	62 orang	103 orang
Dosen swasta	10 orang	6 orang
Seniman/artis	1 orang	0 orang
Tukang Kayu	65 orang	0 orang

Jenis Pekerjaan	Laki-laki	Perempuan
Tukang Batu	2 orang	0 orang
Pembantu rumah tangga	0 orang	37 orang
Pengacara	5 orang	0 orang
Notaris	0 orang	1 orang
Arsitektur/Desainer	1 orang	0 orang
Karyawan Perusahaan Swasta	7.758 orang	1.608 orang
Karyawan Perusahaan Pemerintah	41 orang	12 orang
Wiraswasta	2.533 orang	458 orang
Konsultan Manajemen dan Teknis	1 orang	0 orang
Tidak Mempunyai Pekerjaan Tetap	12 orang	3 orang
Belum Bekerja	10.330 orang	9.395 orang
Pelajar	4.134 orang	3.612 orang
Ibu Rumah Tangga	0 orang	13.112 orang
Purnawirawan/Pensiunan	182 orang	27 orang
Buruh Harian Lepas	3.361 orang	104 orang
Pemilik usaha jasa transportasi dan perhubungan	17 orang	0 orang
Kontraktor	13 orang	0 orang
Dukun/paranormal/supranatural	2 orang	1 orang
Sopir	80 orang	1 orang
Tukang Jahit	3 orang	8 orang
Tukang Rias	0 orang	2 orang
Juru Masak	1 orang	1 orang
Karyawan Honorer	86 orang	67 orang
Wartawan	2 orang	0 orang
Tukang Cukur	7 orang	1 orang
Tukang Las	7 orang	0 orang
Pemuka Agama	59 orang	5 orang
Anggota Legislatif	2 orang	1 orang
Apoteker	0 orang	3 orang
Pelaut	5 orang	0 orang
Peneliti	1 orang	1 orang
Jumlah Total Penduduk	59.652 orang	

Sumber : Kantor Lurah Siantan Hulu Tahun 2021

2. Jumlah RT dan RW

Adapun jumlah RT dan RW di kelurahan Siantan Hulu adalah 174 RT dan 38 RW, dengan rincian seperti tabel di bawah ini

Tabel 3.7 Jumlah RT dan RW Keluarahan Siantan Hulu

No	Jumlah RT pada satu RW	
	RW	Jumlah RT
1	RW 2	5
2	RW 3	5
3	RW 4	5
4	RW 5	5
5	RW 6	6

6	RW 7	3
7	RW 8	3
8	RW 9	6
9	RW 10	4
10	RW 11	5
11	RW 12	4
12	RW 13	4
13	RW 14	5
14	RW 15	4
15	RW 16	5
16	RW 17	4
17	RW 18	6
18	RW 19	3
19	RW 20	5
20	RW 21	4
21	RW 22	6
22	RW 23	5
23	RW 24	5
24	RW 25	5
25	RW 26	5
26	RW 27	4
27	RW 28	6
28	RW 29	4
29	RW 30	4
30	RW 31	4
31	RW 32	6
32	RW 33	3
33	RW 34	3
34	RW 35	3
35	RW 36	6
36	RW 37	5
37	RW 38	5
38	RW 39	4
JLH	38	174

Tabel 3.9 Data Rukun Warga (Rw) Dan Rukun Tetangga (RT)

NO	NO RW	NO RT	Nama	Alamat	No.HP
1	2		SY. HENDRA, A.Md		
2		1	SYARIF MAERAT	Gg. Selat Bangka I	
3		2	MAWARDIANSYAH	Jl. Gusti Situt Machmud Gang Sempurna	
4		3	H. MUHAMMAD YAHYA	Gg. Sempurna	
5		4	MAISARAH		
6		5	SYARIFAH WAHDAH		
7	3		MANSYUR, M.Pd.I	Gg. Selat Malaka	081345230151
8		1	SY. MUSTOFA AL QADRIE, S.Pd.I	Jl. Gusti Situt Mahmud	
9		2	MUHAMMAD HARI	Gang. Selat Malaka	085248480837
10		3	MUNIR	Jl. Selat Bali Gg. Pesantren	085245840699
11		4	SY. HAMID	Jl Gst. Situt Mahmud Gg. Selat Wetar	089644546357
12		5	JUMADI	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Selat Malaka II	085752864605
13	4		M. YASIN	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Generasi	08125658210
14		1	IBNU RUSYDI M	Jln. Gst Mahmud Gaang Remis	085787135355
15		2	SULAIMAN AR	Gang Selat Remis 2 No. 30	081352281492
16		3	M. YANI	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Generasi	08969448144
17		4	SUHARYADI	Gg. Selat Gaspar	085705344401
18		5	RIO PRATAMA ASWAD	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Selat Gaspar	085705039701
19	5		MISWAR, S.Ag	Gg. Selat Maluku I	085821214251
20		1	HUSIN ALMUTHAHAR	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Maluku	085250187740
21		2	SOEHARTONO. NS	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Maluku	082255244448
22		3	KHOTIB FERDIAN	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Selat Maluku	085654626230
23		4	MARSIT, S.Sos	Jln. Gusti Situt Mahmud Gg. Maluku 7 No. 50	085393533453
24		5	NANANG KOSIM	Gg. Selat Maluku No. 8	081256355277
25	6		HARGONO		
26		1	MAS RODI	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Selat Blitar I	085248763488
27		2	SULAIMAN	Gg. Selat Lombok I	089505754656
28		3	KUTIK AHMAD	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Selat Lombok 2	
29		4	ABDUL HAMID	Jln. Parit Pangeran	085787067762
30		5	TARMIKI, M.Pd	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Selat Blitar 2	085787034422

31		6	FATRUM	Jl. Parit Pangeran	085849891159
32	7		KOMARUDIN	Gg. Swadaya I	089520588900
33		1	RIDWAN	Jl. Gusti Situt Machmud	089635379823
34		2	SAWARDI	Gg. Swadaya I	0895701600478
35		3	SAIFULLAH, SH	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swadaya I No 27.B	08628115661976
36	8		SUPRIADI	Gg. Swadaya 2	085654844677
37		1	M KURSANI	Gg. Swadaya 2	081258594568
38		2	SYAPARUDIN	Gg. Swadaya II	081345294889
39		3	M. SUPANDI		
40	9		ABIDIN		
41		1	SUPRIADI		
42		2	USMAN MONINGKA		
43		3	ASMIANSYAH CEN DOM		
44		4	WINOTO		
45		5	PARYONO		
46		6	DAVID MAHALI		
47	10		NAWARDI	Jalan Parit Pabgeran	
48		1	MULYADI	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Sampean	
49		2	SUDARMONO	Jl. Pesantren No. 29	
50		3	SAIFUL BAHRI	Jl. Parit Pangeran	085750042073
51		4	HASAN, SH.I	Jl. Parit Pangeran	
52	11		IRNA SYAMSIMAR	Jl. Gusti Situt Mahmud	085787549272
53		1	HAMDANI	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Sadaraya	089683371468
54		2	JUNAIDI SUPUK	Jl. Gusti Machmud Komp. Sangkar Mas	085252106805
55		3	KARYONO	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swakarya	085393206633
56		4	MULYANI	Jl. Gusti Situt Mahmud	081250044300
57		5	SUPRAYANTO	Jl. Gsttitit Mahmud Gg. Sadaraya	089693875132
58	12		SUHANTO	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swasembada I	081521579964
59		1	NGADIMAN	Gg. Rachmad	
60		2	WAGIRAN	Gg. Swasembada I	
61		3	MUHAJIR	Jl. Gst Mahmud	
62		4	AGUS STYA BUDI	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Ali 88	
63	13		AFRIMAN ABDULLAH	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swasembada II	081256218199
64		1	DWI HARYANTO	Gang. Swasembada II	081256789828
65		2	YAPET NEGOAMTIRAN, STH	Jl. Situt Mahmud Gg. Swasembada 3 No. 6	081345933068
66		3	MUKID	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swasembada III	085215936101
67		4	PARIJO	Jln. 28 Okrobr Gg. Bima	081224430071

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

			Sakti I	
68	14	H. SUJADI	Jl. 28 Oktober	082153656803
69		1 H. SUPRIJONO	Jl. 28 Oktober Gg. Bima Sakti 2	081522618966
70		2 MUHAMMAD SODIK	Gg. Bima Sakti II	
71		3 SY. ISMAIL AL QADRI, SH	Jln. 28 Oktober	085822703488
72		4 SUBIYOTO	Jl. 28 Oktober Gg. Sido Mukti	
73		5 AGUSWOYO	Jl. 28 Oktober Gg. Anyar	
74	15	BURHAN, S.Tr. A. P	Jl. Parit Pangeran	081345267521
75		1 SYAMSUL ANWAR	Jl. Parit Pangeran Gg. Wda	085752162097
76		2 USMAN ISMAIL	Gg. Karya Bersama	089527052760
77		3 BURHANUDDIN YUSUF	Jl. Parit Pangeran Gg. Karya Usaha	082159534711
78		4 NURAZIZAH	Jl. Parit Pangeran	081346131140
79	16	SUHAIMI		
80		1 SYARIFAH SUAINI		
81		2 A. RAUF M. ALI		
82		3 PETRUS NGGAI		
83		4 JOHARI		08152189666
84		5 WAHYUDI EFENDI		
85	17	SUGIYONO	Gg. Takari	085752541827
86		1 DURRAHMAN, SH	Jl. Selat Panjang Gg Takari	081352567037
87		2 BUDIMAN	Jl. Selat Panjang	081522591199
88		3 USMAN	Jl. Selat Panjang Perum Landak Permai	081264795563
89		4 MURNI	Jl. Selat Panjang Gg. Kali Landak	082152785543
90	18	KUSWANTO	Jl. Selat Panjang Gg. Arafah	081256658449
91		1 AISYAH		
92		2 LENI FITRIANTI, A.Ma	Jl. Selat Panjang Gg. Wartawan No. 10	085386112998
93		3 RAMLANI, S.Ag	Jl. Selat Panjang Gg. Keluarga No. 5	085249819973
94		4 M. ALI SODIKIN	Jl. Selat Panjang Gg. Ambok Akak	081254025358
95		5 CECEP SUPRIYATNO	Jl. Selat Panjang Gg. Wartawan No. 14	089689593034
96		6 AHMAD JURAIMI		
97	19	MUHAMMAD ZAID		
98		1 RUDI HARTONO		
99		2 SOLIHIN		
100		3 JOKO SUMITRO H.U		
101	20	HERU HAMDANI	Jl. Selat Panjang Gg. Karya Bakti 1	
102		1 SUWONDO	Jl. Selat Panjang	
103		2 KOIRI	Jl. Selat Panjang Gg. Karya	

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

			Keluarga	
104		3	Drs. SARDI SATEL, M.Pd	Jl. Selat Panjang
105		4	M. DAHLAN	Jl. Selat Panjang
106		5	ILYAS RENGGA GAHO	Jl. Slt Panjang Gg. Kalawit No. 14
107	21		NAZARUDDIN	
108		1	SYAHBANDAR	
109		2	JUMADIL	
110		3	BURHANUDDIN	
111		4	ROHANDI	
112	22			
113		1	RAMA TRI UTOMO	
114		2	SUDARTO	JL. PARIT NANAS GG. IKHLAS
115		3		
116		4	ISMAIL	
117		5	M. A. ARIYADI	
118		6		
119	23		MASRI ASHARI, .Pd	Jl. Budi Utomo Gg. Bersatu
120		1	H. AMIRUDDIN, S.Pd	Jl Budi Utomo
121		2	Y. PAULUS BUNDE, SH	Jl. Budi Utomo Gg. Bersatu
122		3	SUWARNO	Jl. Budi Utomo Gg. Terpadu
123		4	CHADIRIN	Gg. Pendidikan No. 37
124		5	M. ISHAK	Jl. Budi Utomo Gg. Pendidikan
125	24		TUGINO	Jl. 28 Oktober Komp. Pemda Blok I No. 60
126		1	AGUS MAWARDI, A.Md	Jl. 28 Oktober Komp. Pemda No. 144
127		2	Drs. HARYO KARTONO	Jl. 28 Oktober Komp. Pemda Blok Iii No. 14
128		3	ROBINO	Komp. Pemda Gg. Bhakti Praja 1
129		4	DADANG SUPRIYATNO	Jl. 28 Oktober Komp. Pemda
130		5	SUPANTO	Jl. 28 Oktober Komplek Pemuda Blok 1
131	25		TJHIN DJIE SEN	Jl. Kebangkitan Nasional
132		1	SUGIANTO	Jl. Budi Utomo
133		2	RAMSI	Gg. Bentasan I
134		3	MULYADI SELI	Parit Bentasan II
135		4	MOH MANSYUR SW	Jl. Kebangkitan Nasional
136		5	MARSIMBANG	Jl. Kebangkitan Nasional

			Gg. Bentasan I	
137	26		Drg. MIFTAH TRI ABADI, M.Kes	Jl. 28 Oktober Komplek Dwi Ratna Indah Jalur 1 081315424496
138		1	MARTINUS, B.Sc, S.Pd, M.Pd	Komp. Golf Permai Blok C No. 13 08125743242
139		2	TUPANG, S.Pd	Komp. Golf Permai 085750462446
140		3	URAI FARKAN SUBAKTI	Komp. Dwi Ratna Indah I No. 01 A 08161212869
141		4	ARSYAD HUSEN	Komp. Dwi Ratna Indah Jalur II No. 10 085787036250
142		5	RAHADI	Jl. 28 Oktober Btn Dwi Ratna Indah Jalur 3/51 081528790156
143	27		WIS HARDIANTO	Komplek Pondok Pangeran Indah Blok A. 12 08125678905
144		1	SUHARNO	Jl. Parit Pangeran Komp. Pondok Pangeran I/I Blok O No. 26 085654279395
145		2	EKO JOKO	Komplek Pondok Pangeran I/I Blok F/18 081255633306
146		3	LASMITO	0 081230778087
147		4	Drs. RUDOLF MALAU	Jl. Budi Utomo Komp. Pondokpangeran 2 Blok J 082157479700
148	28		SUKARJO	Jl. Padat Karya Pangeran Dalam 085393538268
149		1	UJANG	Jl. Parit Pangeran Dalam 085245012983
150		2	RIRIN ISWARINI	Jl. Kebangkitan Nasional 081352609521
151		3	AMINAH	
152		4	CATUR NOVIANTO	Jl. Kebangkitan Nasional 085754433458
153		5	ABDUL CHOLIK	Jl. Kebangkitan Nasional 089504283632
154		6	RADIAN RINATA	
155	29		M. SUHAIMI	Komp. Btn Pangeran Permai 082158989665
156		1	DOMITIUS	Komplek Parit Pangeran 081352633222
157		2	YUVENSIUS, S.Pd	Komplek Pangeran Pati II Blok No. 2 089753849179
158		3	HERKULANUS	Komp. Pangeran Pati. 3 Blok. I. 9 08986917096
159		4	ANDI	Jl. Parit Pangeran 085787176517
160	30			
161		1		
162		2		
163		3		
164		4		
165	31		SUHERMANTO	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swasembada II Dalam 089676551812
166		1	MUGIONO	Jl. Gusti Situt Mahmud Gg. Swasembada II 081521993955
167		2	M. NOH	Jl. 28 Oktober Gg. Bima Sakti 5 081352540942
168		3	RIANTO, S.Pd	Jl. Parit Pangeran Gg. 081352207323

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

				Kurnia	
169		4	SOLIKHIN	Gg. Swasembada II Dalam Komplek Simponi I No. 10	081345396123
170	32		PARLUHUT HASIBUAN	Jl. 28 Oktober Gang. Marga Utama	
171		1	ALFONSUS. BA	Jln. 28 Oktober Gg. Marga Utama	
172		2	ABDUL PANDI, S.Ag	Komp. Siantan Permai	
173		3	JONI	Jl. 28 Oktober Komplek Tri Permai Indah No. B. 11	
174		4	YAVI YANTO	Jl. 28 Oktober Komplek Ruko Pelangi 28 No.1	
175		5	TOGA HOTMAN SITANGGANG	Jl. 28 Oktober Komp. Griya Kencana Blok B. II	
176		6	WAGIMUN	Jl. 28 Oktober Komplek Griya Kencana Blok D-14	
177	33		GEK ENG	Jl. Parit Pangeran Gg. Selamat 1	085349393187
178		1	LIM HAK SIO	Jl. Sahang 3	08979001697
179		2	RICKY OSCAR PAGE	Jl. Parit Pangeran	085753584967
180		3	NG NJIN KUN		082352878787
181	34		JALI. S	Jl. Selat Panjang	089507474071
182		1	A HADI	Gg. Karya Bakti 2	081345160978
183		2	MULYO	Jl. Selat Panjang Gg. Sepakat	089524336883
184		3	SAERAN	Jln. Selat Panjang Gg. Karya Bakti III	081256891721
185	35		ZULKARNAIN	Jl. Selat Panjang Gg. Sepakat	081257600339
186		1	RASYID ABDULLAH	Jl. Selat Panjang	
187		2	FE HENDRIKA	Jl. Selat Panjang Gg. Sepakat	082150018910
188		3	BUSRAH	Jl. Selat Panjang Gg. Sepakat	085245077345
189	36		DINO PRATIKNO, S.H	Jl. 28 Oktober Komplek Grand Zaujaty No. 39	085245271555
190		1	DRS. H. DARWIS	Jl. 28 Oktober	0895364526747
191		2	IR. TUGIMIN SUKIDIN	Komp Lapan No. 10 Jl. 28 Oktober	082158466598
192		3	IWAN RUDHIANTO	Jl. Parit Nenas Gg. Rahmad	085822643427
193		4	ZULKARNAEN	Jl. 28 Oktober Parit Nanas	089528617005
194		5	MURSIDI	Jl. Parit Nanas Dalam	085393951823
195		6	MUHAMMAD DHIYAUDDIN	Komplek Mutiara Hidayah No. B16	085245238062
196	37		ISHAK, SE		
197		1	MELYA HADMANSYAH		
198		2	EMANUEL BUKARDI		
199		3	ABURAHMAN		
200		4	SUPRIYADI		

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

201		5	FRENGKI		
202		6	ACH HORI		
203	38		RAMLI, SH	Jl. Parit Pangeran	081256188818
204		1	MISRUKI	Jl. Parit Pangeran Gg. Soledar	085750666109
205		2	ARDIAN	Jl. Parit Pangeran	
206		3	AGUS SALIM		
207		4	PAT HOLIL	Jl. 28 Oktober Gg. Flexi No. 5	085752856003
208		5	ALIAS	Jl. Parit Pangeran	085285285368
209	39		DJONI	Jl. Selat Panjang 2	081257887721
210		1	MISTUR	Jl. Selat Panjang 2 Komp. Permata Golf Resident Blok B 1	081256081813
211		2	EKA KURNIAWAN	Jl. Selat Panjang Ii Perum Permata Golf Residence	081345411350
212		3	ISKAR RUDIANTO	Jl. Selat Panjang Ii	
213		4	RUDI HARIANTO	Jl. Selat Panjang Ii	0895613281451

Sumber : Kantor Lurah Siantan Hulu Tahun 2021

3.6.Jenis Pelayanan di Kelurahan Siantan Hulu

Adapun jenis pelayanan di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak No.61 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Jenis Pelayanan di Kelurahan Siantan Hulu

NO.	JENIS PELAYANAN	
	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	
1	Registrasi Surat Kuasa	
2	Surat Keterangan Penghasilan	
3	Surat Pengantar Nikah	
4	Registrasi Surat Pengesahan Tanda Bukti (SPTB) Pensiun	
5	Surat Keterangan Janda/duda	
6	Surat Keterangan belum menikah	
7	Surat Keterangan Tidak Mampu	
8	Distribusi Beras Miskin (Raskin)	
9	Surat Keterangan Waris	
10	Surat Pengantar Cerai	
11	Pengesahan surat Permohonan KPR	
12	Surat Keterangan Untuk Pengajuan Kredit	
13	Surat Keterangan Domisili Usaha	
14	Surat Keterangan Domisili Sekretariat Partai Politik/Lembaga Swadaya Masyarakat(LSM)	
15	Surat Persetujuan Lingkungan	
16	Registrasi Relass dari Pengadilan	

Seksi Pemerintahan	
17	Surat Keterangan Penguasaan Tanah
18	Registrasi Surat Pernyataan Tanah
19	Surat Keterangan Kematian
20	Surat Pengantar Kartu Keluarga
21	Surat Pengantar Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
22	Surat Pengantar Pindah Keluar
23	Surat Pengantar Akte Kelahiran Dewasa
24	Surat Keterangan Pindah Datang
25	Surat Pengantar Izin Keramaian

BAB IV
HASIL, PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT

4.1. HASIL

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh seluruh satuan kerja baik yang melakukan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1 Penilaian Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
di Lingkungan KELURAHAN SIANTAN HULU

NO. RES.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	2	3	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	4	3	4	4	4	3	3	4	4
27	3	4	3	3	4	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4

31	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	4	4	3	3	3	4	4
35	3	3	4	4	4	4	3	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3	4
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	4	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	4	4	4	3	3	4	4
41	4	3	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	2	4	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	3	4	4
47	3	3	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	4	4	4
52	3	3	3	3	3	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3	3	4	4
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	3	4	4
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	4	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	4	3	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	3	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	3	3	3	3	4	3	3	4	4
88	4	3	3	3	4	4	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4
95	4	3	3	3	4	3	4	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	4	4	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	3	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	3	4	3	4	3	4
107	3	3	3	3	4	4	3	4	4
108	3	3	3	3	4	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	3	4	3	3	4	4
112	4	4	4	4	4	3	4	4	4
113	3	3	3	4	4	3	3	4	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	4	3	4	4	4	3	4	4	4
118	4	4	3	4	4	3	4	4	4
119	4	3	3	3	4	3	3	4	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	4	4	3	4	4
122	4	4	3	3	4	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	3	3	4	4
127	3	3	4	4	4	3	4	4	4
128	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	3	3	3	4
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	4	4	4
133	4	4	4	3	4	3	4	4	4
134	4	4	3	3	4	4	4	3	4
135	4	4	4	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	3	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	3	4	3	4	4	4
139	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

141	4	3	3	3	3	4	3	4	4
142	3	4	4	4	3	3	4	4	4
143	4	4	3	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4
145	4	4	4	4	3	4	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	3	4	3	4	3	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	3	3	4	4
161	4	4	4	3	3	3	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	3	4	4	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	3	4	4	4
169	4	4	4	4	4	3	4	4	4
170	3	4	4	4	4	4	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	3	3	4	4	4	4	4
173	4	4	3	3	4	3	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	3	4	3	3	4	4
176	3	4	3	4	3	3	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	4	4	4	3	4	4	4
182	4	4	4	4	4	3	3	4	4
183	4	4	4	4	4	3	3	4	4
184	3	3	3	3	3	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	3	3	4	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	3	4	4
191	3	4	4	3	4	3	3	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	3	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

196	4	4	4	4	4	3	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	3	3	3	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	3	3	3	3	4	4	4
203	4	4	3	4	4	3	3	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	3	3	4	4
209	4	4	4	3	3	3	4	4	4
210	4	4	4	3	3	3	3	4	4
211	3	3	4	3	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	3	3	4	4
215	4	4	4	4	4	3	3	4	4
216	4	4	4	4	4	4	3	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	3	4	4	4
221	4	4	4	3	4	3	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	3	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	3	3	3	3	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	3	3	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	3	3	4	4	4
268	4	4	4	3	3	3	3	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	3	3	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	1048	1040	1024	1041	1059	1017	1037	1084	1107
NRR / pertanyaan	3,756	3,728	3,670	3,73 1	3,79 6	3,64 5	3,71 7	3,88 5	3,968
NRR tertbg/ pertanyaan	0,417	0,414	0,407	0,41 4	0,42 1	0,40 5	0,41 3	0,43 1	0,440
NRR tertbg/unsu r	0,417								
IKM Unit pelayanan								3,76 2	94,06 2

*) **)

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1. Umur

Adapun data responden yang didapat sebanyak 279 responden, diketahui pada variabel umur terdapat jumlah responden yang memiliki umur < 30 tahun dan > 30 tahun sebagai berikut:

- Umur < 30 tahun = 105 orang
- Umur > 30 tahun = 174 orang

4.2.2. Jenis Kelamin

Adapun data responden yang didapat sebanyak 279 responden, diketahui pada variabel jenis kelamin terdapat jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagai berikut:

- Laki-laki = 121 Orang
- Perempuan = 158 Orang

4.2.3. Pendidikan Terakhir

Adapun data responden yang didapat sebanyak 279 responden, diketahui pada variabel pendidikan terakhir terdapat jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1, dan S2 sebagai berikut:

- < SD = 55 orang
- SLTP = 56 orang
- SLTA = 94 orang
- Diploma = 51 orang
- S1 = 17 orang
- > S2 = 6 orang

4.2.4. Pekerjaan

Adapun data responden yang didapat sebanyak 279 responden, diketahui pada variabel pekerjaan terdapat jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, karyawan swasta, wiraswasta/usahawan, pelajar/mahasiswa, dan lainnya sebagai berikut:

- PNS/TNI/POLRI = 25 orang
- Karyawan Swasta = 46 orang

- Wiraswasta/Usahawan = 55 orang
- Pelajar/Mahasiswa = 50 orang
- Lainnya = 103 orang

4.2.5. Total Nilai

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Siantan Hulu, diketahui dari 250 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 94,06, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Siantan Hulu memiliki Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kelurahan Siantan Hulu memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK.

4.2.6. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Siantan Hulu, diketahui dari 279 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dari nilai terendah hingga nilai tertinggi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.756
U2	Prosedur pelayanan	3,728
U3	Kecepatan pelayanan	3,670
U4	Kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya	3.731
U5	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	3,796
U6	Kompetensi Pelaksana	3,645
U7	Perilaku Pelaksana	3,717
U8	Sarana dan prasarana	3,968
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,885

1. Unsur 1; persyaratan pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,756 yang merupakan nilai urutan ke-4 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (jelas) dan 4 (sangat jelas) terhadap unsur persyaratan pelayanan, dengan alasan seluruh persyaratan pelayanan sudah ditempel

pada meja loket pelayanan bahkan tersedia brosur yang berisi semua persyaratan pelayanan dengan jelas. Sehingga masyarakat merasa terbantu untuk memenuhi persyaratan pelayanan yang akan diminta dan Persyaratan yang diminta juga sudah tidak terlalu banyak jenisnya. Namun terkadang pengguna layanan masih belum bisa memenuhi persyaratan yang diberikan dikarenakan adanya kendala administrasi seperti nama yang tertulis dalam KK tidak sesuai dengan nama di KTP, jadi pemohon harus memperbaiki dahulu datanya.

2. Unsur 2; kemudahan prosedur pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,728 yang merupakan nilai urutan ke-6 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (mudah) terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan, dengan alasan apabila semua administrasi sudah terpenuhi atau lengkap maka proses pelayanan juga akan lebih mudah dan lancar.

3. Unsur 3; kecepatan pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,670 yang merupakan nilai urutan ke-8 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian kecil masyarakat memberikan nilai 3 (cepat) terhadap unsur kecepatan pelayanan, terkadang berkas yang masuk masih terdapat Syarat yang belum dilengkapi sehingga Petugas harus meminta warga melengkapi Persyaratan, Seperti status perkawinan tidak sesuai dengan Data sebenarnya, nama orang tua salah, jadi petugas loket akan meminta Pengguna layanan untuk memperbaiki sesuai data sebenarnya

Sementara untuk Penandatangan Surat Lurah juga telah melimpahkan Penandatangan kepada Para Kasi , kecuali Surat yang harus ditandatangani Lurah. ini terkadang memang agak lama Namun menurut analisa surveyor hal ini dikarenakan Kepala Lurah sedang tidak berada di tempat selama beberapa hari karena adanya tugas di luar kantor kelurahan (adanya rapat

pemerintahan) dan disebabkan surat yang diuruskan oleh responden harus ditandatangani oleh Kepala Lurah dan tidak dapat ditandatangani oleh petugas lainnya seperti Sekretaris Kelurahan dan Kasi Pemerintahan seperti surat keterangan waris dan surat tanah. Hal ini juga dapat disebabkan adanya kendala secara teknis seperti matinya aliran listrik sehingga proses pembuatan surat terlambat, serta jaringan internet yang tidak loading sehingga pelayanan kembali kepada pelayanan secara manual.

4. U4; kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3.731, yang merupakan nilai tertinggi ke 5 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 4 (sangat baik) dan 4 (**sangat baik**) terhadap unsur kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya, dengan alasan masyarakat selama ini tidak pernah sekali pun dimintai uang ketika meminta/mendapatkan pelayanan publik di Kelurahan Siantan Hulu, dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun secara gratis tanpa biaya sedikitpun.

5. Unsur 5; jenis pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan.

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,796 yang merupakan nilai urutan ke-3 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (sesuai) terhadap unsur jenis pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan, dengan alasan jarang nyaris tidak pernah terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan, semua pelayanan diberikan sesuai seperti yang diharapkan.

6. Unsur 6; Kemampuan petugas pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,645 yang merupakan nilai urutan ke-9 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (Mampu) terhadap unsur kemampuan petugas pelayanan, dengan alasan beberapa petugas pelayanan sudah kompeten dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengingat dan menyampaikan prosedur serta persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun ada juga beberapa petugas yang dalam memberikan penjelasan kepada Masyarakat terkesan kurang baik dalam memberikan layanan, seperti nada suara, tingkah laku dan adanya petugas suka meninggalkan loket.

7. Unsur 7; kesopanan dan keramahan petugas

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,592 yang merupakan nilai urutan ke-7 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 2 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (sopan dan ramah) dan 4 (sangat sopan dan ramah) terhadap unsur kesopanan dan keramahan petugas, dengan alasan seluruh petugas pelayanan di Kelurahan Siantan Hulu memiliki sifat ramah dan sopan serta humoris sehingga masyarakat merasa senang dan nyaman ketika menunggu proses pembuatan surat atau pelayanan publik lainnya.

8. Unsur 8; penanganan pengaduan masyarakat

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,885 yang merupakan nilai urutan ke-2 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (ditanggapi) terhadap unsur penanganan pengaduan masyarakat, dengan alasan masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kelurahan Siantan Hulu

namun keluhan dari Warga Masyarakat terhadap pelayanan atau apapun permasalahan yang terjadi di wilayah Kelurahan akan segera ditanggapi , dikarenakan Kelurahan telah mempunyai Petugas Pelayanan Pengaduan.

Setiap keluhan yang disampaikan akan diterima dan akan ditindaklanjuti oleh Lurah.

9. Unsur 9; sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,968 yang merupakan nilai urutan ke-1 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 279 responden, sebagian kecil masyarakat memberikan nilai 4 (baik) terhadap sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Siantan Hulu karena jika pengunjung ramai maka ketersediaan kursi kurang, serta memang ukuran luas ruangan yang terbatas Dan sebagian besar masyarakat memberikan nilai 4 (sesuai) terhadap unsur kesesuaian antara maklumat/janji pelayanan dengan pelayanan, dengan alasan semua maklumat/janji pelayanan cukup terpenuhi dan petugas pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya.

4.3.TINDAK LANJUT

1. Untuk unsur Kompetensi Petugas dengan nilai 3,645 dan merupakan nilai terendah dari 9 unsur.

Alasan :

- 1) Pengguna Layanan menilai jumlah ASN dalam memberikan layanan tidak sesuai dengan Jumlah layanan yang ada.
- 2) Saat ada kegiatan lapangan / monitoring terkadang Petugas ikut kegiatan sehingga petugas loket menjadi lama dalam memberikan layanan

Tindak Lanjut :

- 1) Kelurahan akan melakukan pembagian tugas sesuai dengan kondisi,

2. Untuk unsur Kecepatan Pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,670 menduduki peringkat ke 8 dalam Penilaian

Alasan :

- 1) Ada keterlambatan dalam penandatangan surat, dikarenakan Ada beberapa jenis surat yang tidak boleh ditanda tangani oleh Sekretaris atau Kasi yang membidangi, saat lurah sedang tidak berada di tempat , maka penandatanganan menjadi tertunda.
- 2) Sering Padamnya aliran listrik
- 3) Jaringan Internet sering tidak loading.

Tindak Lanjut :

- 1) Mohon disediakan Jaringan Internet sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik.
- 2) Untuk penandatanganan petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan.

3. Untuk unsur Kompetensi / kemampuan petugas dalam Pelayanan dengan Nilai 3.645.

Alasan :

- 1) Masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik, petugas dalam menyampaikan atau menginformasikan persyaratan terkesan asal, dan menjelaskan dengan nada suara yang tinggi.
- 2) Masih didapati petugas makan di loket dan petugas yang mengobrol di loket.

Tindak Lanjut :

- 1) Kelurahan akan segera menanggapi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kelurahan Siantan Hulu adalah sebagai berikut:

- Diketahui dari 279 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 94,062
- Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Siantan Hulu memiliki Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kelurahan Siantan Hulu memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK.
- Adapun nilai rata-rata terendah yaitu pada unsur 6; Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata yaitu 3,645.
- Adapun nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur 9 : Kualitas Sarana dan Prasarana dalam pelayanan yang diberikan dengan nilai 3.968.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh masyarakat adalah seluruh petugas pelayanan publik di Kelurahan Siantan Hulu dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik, meningkatkan disiplin serta sikap Pegawai kepada Masyarakat serta terpenuhinya Sarana dan Prasarana yang lengkap untuk masyarakat.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
 UNIT PELAYANAN : KELURAHAN SIANtan HULU
 ALAMAT : JALAN 28 OKTOBER
 NO. HP : 082255551493

NO. RES.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	2	3	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	4	3	4	4	4	3	3	4	4
27	3	4	3	3	4	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	4	4	3	3	3	4	4
35	3	3	4	4	4	4	3	3	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3	4
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4
39	4	4	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4
41	4	3	3	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	2	4	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

45	4	4	4	4	3	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	3	4	4
47	3	3	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	4	4	4
52	3	3	3	3	3	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3	3	4	4
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	3	4	4
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	4	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	4	3	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	3	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	3	3	3	3	4	3	3	4	4
88	4	3	3	3	4	4	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4
95	4	3	3	3	4	3	4	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

100	3	3	3	3	4	4	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	3	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	3	4	3	4	3	4
107	3	3	3	3	4	4	3	4	4
108	3	3	3	3	4	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	3	4	3	3	4	4
112	4	4	4	4	4	3	4	4	4
113	3	3	3	4	4	3	3	4	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	4	3	4	4	4	3	4	4	4
118	4	4	3	4	4	3	4	4	4
119	4	3	3	3	4	3	3	4	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	4	4	3	4	4
122	4	4	3	3	4	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	3	3	4	4
127	3	3	4	4	4	3	4	4	4
128	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	3	3	3	4
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	4	4	4
133	4	4	4	3	4	3	4	4	4
134	4	4	3	3	4	4	4	3	4
135	4	4	4	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	3	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	3	4	3	4	4	4
139	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	3	3	3	3	3	4	4	4	4
141	4	3	3	3	3	4	3	4	4
142	3	4	4	4	3	3	4	4	4
143	4	4	3	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4
145	4	4	4	4	3	4	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	3	4	3	4	3	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	3	3	4	4
161	4	4	4	3	3	3	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	3	4	4	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	3	4	4	4
169	4	4	4	4	4	3	4	4	4
170	3	4	4	4	4	4	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	3	3	4	4	4	4	4
173	4	4	3	3	4	3	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	3	4	3	3	4	4
176	3	4	3	4	3	3	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	4	4	4	3	4	4	4
182	4	4	4	4	4	3	4	4	4
183	4	4	4	4	4	3	3	4	4
184	3	3	3	3	3	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	3	3	4	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	4	4	3	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	4	4	3	4	3	3	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	3	4	4	4
196	4	4	4	4	4	3	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	3	3	3	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	3	3	3	3	4	4	4
203	4	4	3	4	4	3	3	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	3	3	3	3	3	4	4
208	4	4	4	4	4	3	4	4	4
209	4	4	4	3	3	3	3	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

210	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	3	3	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	3	4	4	4
213	3	3	3	3	3	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	3	3	4	4
215	4	4	4	4	4	3	3	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	3	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	3	3	4
221	4	4	4	3	4	3	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	3	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	3	3	3	3	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	3	3	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	3	3	4	4	4
268	4	4	4	3	3	3	3	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	3	3	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	1048	1040	1024	1041	1059	1017	1037	1084	1107
NRR / pertanyaan	3,756	3,728	3,670	3,731	3,796	3,645	3,717	3,885	3,968
NRR tertbg/ pertanyaan	0,417	0,414	0,407	0,414	0,421	0,405	0,413	0,431	0,440
NRR tertbg/unsur	0,417								

*) **)

IKM Unit pelayanan								3,762	94,062
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--------------	---------------

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR

tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan

Masyarakat

= Jumlah NRR IKM

tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang

x 25

= Jumlah nilai per unsur

dibagi

Jumlah kuesioner yang
terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,756
U2	Prosedur Pelayanan	3,728
		3,670
U3	Kecepatan Pelayanan	
	Kesesuaian/ Kewajaran	
U4	Biaya	3,731
		3,796
U5	Kesesuaian Pelayanan	
		3,645
U6	Kompetensi Petugas	
	Perilaku Petugas	
U7	Pelayanan	3,717
		3,885
U8	Penanganan Pengaduan	
	Kualitas Sarana dan	
U9	Prasarana	3,968

IKM UNIT PELAYANAN : 94,06

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

A (Sangat Baik)			: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60
B (Baik)			: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36	0,36
Kurang Baik	0,00	0,00	1,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	24,37	27,24	30,82	26,88	20,43	35,48	28,32	10,39	2,15
Sangat Baik	75,63	72,76	68,10	73,12	79,57	64,52	71,68	89,25	97,49
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Persentase									
Total Responden	279	279	279	279	279	279	279	279	279

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Kurang Baik	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Baik	68	76	86	75	57	99	79	29	6
Sangat Baik	211	203	190	204	222	180	200	249	272
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Responden									

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,968
U8	Penanganan Pengaduan	3,885
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,796
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,756
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,731
U2	Prosedur Pelayanan	3,728
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,717
U3	Kecepatan Pelayanan	3,670
U6	Kompetensi Petugas	3,645

Pontianak, Juli 2022

MURAH SIANTAN HULU



TIRTA ARIFIN, S.STP

11 C / PENATA

NIP. 19890308 201010 1 001