

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN

SEMESTER I TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) OPD, 65 (enam puluh lima) OPD yang di survey rata-rata masyarakat merasa Puas atau baik dengan pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan sedangkan 4 (empat) OPD mendapat hasil kurang puas atau kurang baik. Dari hasil tersebut maka Nilai SKM Kota Pekalongan 88,30 dengan kategori Baik. Hasil tersebut diharapkan Pemerintah Kota Pekalongan kedepan akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan.

Pekalongan, 8 Juni 2022

WALIKOTA PEKALONGAN



H. ACHMAD AFZAN ARSLAN DJUNAID, S.E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. LATAR BELAKANG 1

1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
MASYARAKAT 2

1.3. TUJUAN 3

1.4. MANFAAT 3

BAB II METODOLOGI SURVEI4

2.1. PENYUSUNAN KUESIONER 4

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA7

2.3. TARGET RESPONDEN 7

2.4. PENGOLAHAN DATA8

2.5. PENARIKAN KESIMPULAN 10

BAB III TAHAP PENGELOLAAN DAN ANALISIS DATA 11

BAB IV KESIMPULAN, KELUHAN DAN SARAN38

BAB V PENUTUP 39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan anantara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak hak mereka sebagai warga Negara.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN MASYARAKAT

- Undang –undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang mystery shopping
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3. TUJUAN

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Lingkup Pemerintahan Kota Pekalongan

1.4. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengatur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
- e. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- f. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- g. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- h. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- i. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- j. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. PENYUSUNAN KUESIONER

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan :

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan,

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap 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 Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

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.

Dalam survei kepuasan masyarakat pada OPD Kota Pekalongan, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di OPD Kota Pekalongan. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi :

- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja / kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja / kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik / tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh : kemudahan dari prosedur pelayanan

Penilaian : Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk

kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di pertemuan yang diselenggarakan Setda Kota Pekalongan dan mendatangi lokasi responden berada. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

2.3. TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan OPD Kota Pekalongan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 12.720 orang.

2.4. PENGOLAHAN DATA

a. Metode pengolahan data

Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata
tertimbang =

Jumlah
Bobot

Jumlah
Unsur

=

1

9

=

0,111

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

Total dari Nilai Persepsi Per
Unsur

Total unsur yang terisi

IKM =

x Nilai penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IPK Unit pelayanan x 25

Tabel

Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

b. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) 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 (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner 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 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.5. PENARIKAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

TAHAP PENGELOLAAN DAN ANALISIS DATA

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi pedoman penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta beberapa ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/MPAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dirasa masih cukup relevan, maka data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan di Kota Pekalongan Tahun 2022 antara lain :

NO	NAMA OPD	Nilai SKM	
		2021	2022 SMT I
1	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	80,650	96,043
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	80,560	95,889
3	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	82,970	95,734
4	DINAS PENDIDIKAN	74,250	95,532
5	SEKRETARIAT DPRD	78,130	94,753
6	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	100,000	94,722
7	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN MINBANG	77,100	94,545
8	BAGIAN ORGANISASI	86,110	94,289
9	KELURAHAN KAUMAN	80,410	93,998

NO	NAMA OPD	Nilai SKM	
		2021	2022 SMT I
10	KELURAHAN TIRTO	80,520	93,745
11	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN	86,900	93,631
12	KELURAHAN PONCOL	80,260	93,549
13	KELURAHAN KRAPYAK	80,420	93,438
14	KELURAHAN PRINGREJO	80,260	91,031
15	KELURAHAN DEGAYU	79,800	90,889
16	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	80,560	90,889
17	KELURAHAN BUARAN KRADENAN	80,540	90,856
18	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	80,560	90,694
19	KELURAHAN NOYONTAANSARI	80,540	90,671
20	KELURAHAN PANJANG WETAN	80,440	90,330
21	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	80,510	90,313
22	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	80,440	90,123
23	KELURAHAN SETONO	80,520	90,019
24	KELURAHAN KLEGO	80,440	89,905
25	BAGIAN PEMERINTAHAN	85,530	89,899
26	KELURAHAN PANJANG BARU	80,420	89,869
27	BAGIAN UMUM	86,900	89,563
28	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO	80,500	89,299
29	KELURAHAN SEPURO KEBULEN	80,010	89,233
30	KELURAHAN KURIPAN KERTO HARJO	80,380	89,220
31	KELURAHAN MEDONO	80,480	89,210
32	KELURAHAN BENDAN KERGON	80,480	88,900
33	KELURAHAN BANDENGAN	80,000	88,853
34	BAGIAN PENDAPATAN, KEUANGAN, DAN ASET DAERAH	78,710	88,676
35	KELURAHAN KALIBAROS	80,520	88,647

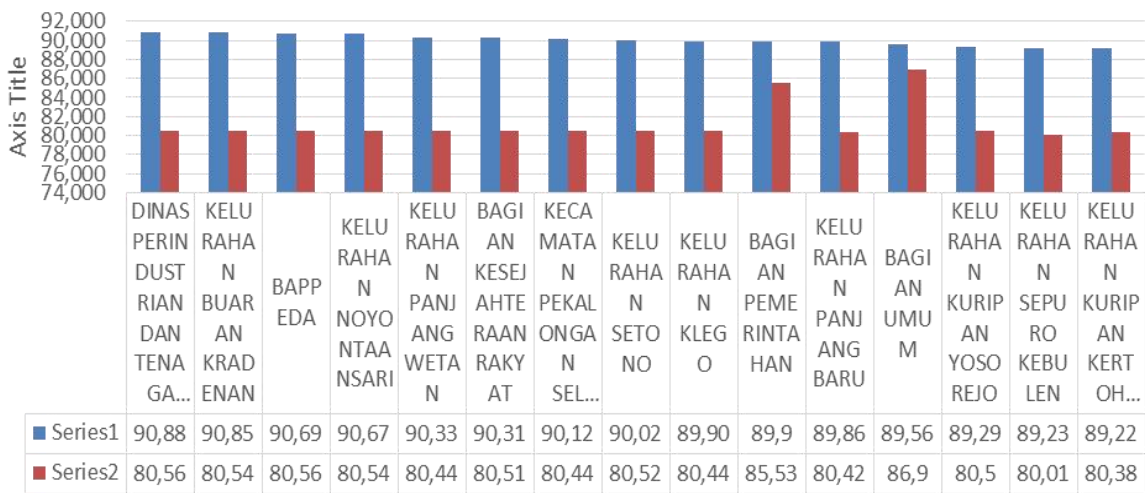
NO	NAMA OPD	Nilai SKM	
		2021	2022 SMT I
36	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	80,520	88,547
37	KELURAHAN KANDANG PANJANG	80,450	88,391
38	KELURAHAN BANYUURIP	80,490	88,350
39	KELURAHAN PODOSUGIH	80,480	87,894
40	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM	84,130	87,685
41	INSPEKTORAT	79,630	87,441
42	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	78,130	87,397
43	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	80,570	87,338
44	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	80,060	87,271
45	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	93,600	87,250
46	KELURAHAN GAMER	80,410	87,121
47	BAGIAN HUKUM	83,020	86,744
48	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	77,680	86,672
49	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON	80,510	86,192
50	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	80,490	85,230
51	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	80,420	85,185
52	KELURAHAN PASIR KRATON KRAMAT	80,470	85,163
53	DINAS KESEHATAN	79,400	84,823
54	DINAS PERHUBUNGAN	78,190	84,722
55	DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA	78,180	84,705
56	KELURAHAN SOKO DUWET	80,190	84,297
57	RSUD BENDAN	85,630	83,380
58	KELURAHAN JENGGOT	80,530	83,323
59	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	79,700	83,260

NO	NAMA OPD	Nilai SKM	
		2021	2022 SMT I
60	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, DAMKAR DAN PENYELAMATAN	78,130	83,081
61	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	74,020	81,614
62	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, PEMUDAAN DAN OLAHRAGA	76,770	76,639
63	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	80,560	75,556
64	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PEMUKIMAN	72,300	74,782
65	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, UKM	76,590	72,497
	TINGKAT SKM KOTA PEKALONGAN	80,830	88,300

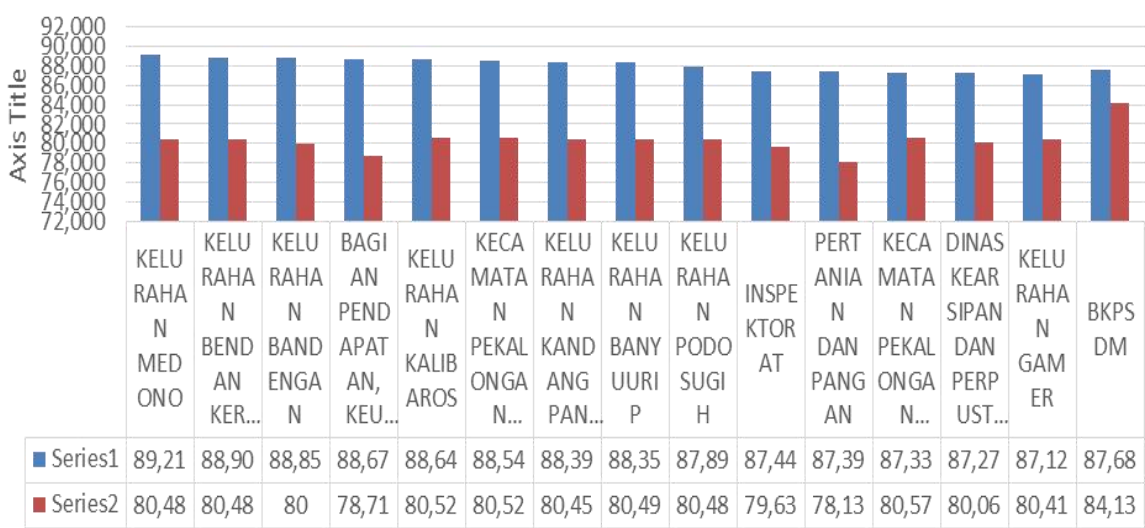
Melihat kecenderungan pelayanan publik yang diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan dapat dilihat dari grafik berikut:



PERBANDINGAN HASIL SKM
TAHUN 2022 DAN TAHUN 2021



PERBANDINGAN HASIL SKM
TAHUN 2022 DAN TAHUN 2021

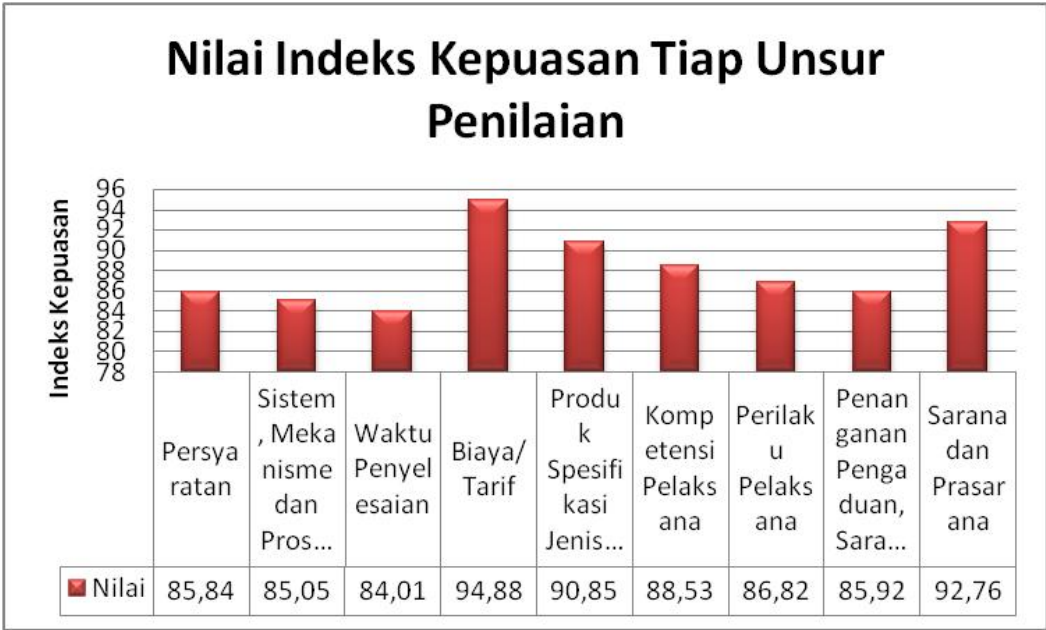




a. Indeks per unsur dan indeks komposit (gabungan)

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Nilai indeks kepuasan masyarakat per tiap unsur penilaian adalah sebagai berikut:



b. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Dari grafik diatas diketahui bahwa nilai perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Pekalongan tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami peningkatan, ditahun 2021 nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pekalongan 80,83 tahun 2022 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,40 mengalami peningkatan 7,57 .

Proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kota Pekalongan pada tahun 2022 didampingi oleh CV. Karya Zata Amani (KZA Consultant) Semarang dimana KZA Consultant bertanggung jawab pada proses perhitungan jumlah sampel, pengumpulan data, penghimpunan data, dan proses analisis data.

Adapun hasil masukan dan saran serta rekomendasi perbaikan dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan dijelaskan dengan tabel berikut:

**TABEL REKAP HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKALONGAN
SEMESTER I TAHUN 2022**

NO	NAMA OPD	NILAI SKM TAHUN 2022	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN	TINDAKAN PERBAIKAN
1	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	96,043	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Beberapa kali saya telfon 112, tetapi yang jawab mesin akhirnya pulsa telfon abis. Kalau 112 belum siap dengan operator yang jaga, mohon jangan di rilis dulu melas masyarakat kena prank.	Membuat jadwal Petugas call center Membuat jadwal operasional
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mungkin bisa di publikasikan lagi kemasyarakat agar masyarakat lebih tau tentang pelayanan dari pemerintah	Melakukan Publikasi layanan dinas KOMINFO dioptimalkan
				SDM	Saya harap call center 112 di kota pekalongan selalu ada, sehingga mempermudah kita dalam hal pertolongan kegawatdaruratan, karena nomor 112 sangat mudah diingat	Membuat jadwal Petugas call center Membuat jadwal operasional
				SARANA	DIPERBANYAK SPOT WIFI UNTUK INTERNET GRATISNYA	Membuat usulan Sarana Wifi
2	KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	95,889	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Sistem pusat informasi pengurusan pelayanan dijadikan satu sistem yg terintegrasi secara teknologi yang bisa di akses semua pihak	Mengoptimalkan Sistem Pusat informasi dalam setiap prosedur pelayanan
				SARANA	RUANG TUNGGU KURANG MEMADAI	Mengoptimalkan sarana dan prasarana sesuai standar pelayanan

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Dari sisi KESBANGPOL tidak ada masalah, tapi alangkah baiknya apabila sistem perijinan disederhanakan, apa gunanya meminta rekomendasi ke BAPPEDA apabila BAPPEDA sama sekali tidak ada komunikasi dengan instansi yang dituju untuk PKL. Pemohon diharuskan secara mandiri meminta persetujuan instansi untuk PKL. Dengan kata lain, disini ada tahap yang sia-sia dan cenderung menghabiskan anggaran. Lebih baik apabila ada sistem terpadu yang langsung terintegrasi dengan seluruh instansi yang terafiliasi dengan BAPPEDA, sehingga persetujuan instansi-instansi akan dilakukan secara terpadu satu pintu dan satu atap. Saya sempat mendengar bahwa perijinan akan dialihkan dari BAPPEDA menuju Dinas Perijinan, namun apabila masih dengan sistem yang sama akan sangat sia-sia. Pangkas birokrasi, gunakan sistem terintegrasi, adakan layanan online terintegrasi(bukan gform seperti bappeda). Sehingga semua hal akan lebih ringkas dan mudah serta menghemat pengeluaran.	Mengupayakan sistem pelayanan yang terpadu dan terintegrasi dengan berbagai instansi
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Dibuat bagan alur pelayanan agar mempermudah pengunjung	Membuat bagan prosedur pelayanan dipapan informasi ruang pelayanan

3	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PPA	95,734	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Untuk mslh pelayanan sangat2 baik.tp untuk mslh pemberdayaan masyarakat sangat2 perlu di kaji ulang ...kroscek lapangan langsung	Mengupayakan pemberdayaan masyarakat dan dilakukan secara berkala
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mohon sosialisasi tentang bahaya narkoba dan kenakalan remaja ditingkatkan lagi mbak	Melakukan sosialisasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Ketika ada bantuan subsidi bahan baku yang disalurkan lewat koprasi, yang mendapatkan hanya orang2 tertentu, termasuk saya yang ikut daftar tidak mendapatkan	Membuat daftar bantuan masyarakat yang sesuai kriteria yang ditentukan Membuat jadwal penerima bantuan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Perlu adanya perwakilan minimal sampai tingkat Kecamatan terlebih sampai tingkat kelurahan dengan tujuan untuk terjun langsung terkait permasalahan ke Masyarkat	Membuat jadwal koordinasi masyarakat disetiap kegiatan
4	DINAS PENDIDIKAN	95,541	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Agar pihak dinas memantau dana bos dan di khususkan buat yg bner2 ga mampu	1. Membuat jadwal penerima dana bos/ Beasiswa diberikan ke masyarakat sesuai kriteria 2. Membuat daftar penerima dana bos sesuai kriteria
				SDM	Petugas lebih ramah, dan senyum ke masyarakat	Mengusulkan pelatihan servis excelence bagi petugas

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	SUDAH BAIK DAN CEPAT MUNGKIN BISA DI TAMBAH INFORMASI MELALUI MADING ATAU BAGIAN INFORMASI KALAU DI BANK DI SEBUT CUSTUMER SERVICE ATAU MUNGKIN SAYA YANG TIDAK MELIHAT KALAU SUDAH ADA SANGAT BAGUS	Membuat papan informasi Persyaratan pelayanan sesuai jenis pelayanan
5	SEKRETARIAT DPRD	94,753	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pelayanan jangan dibedakan antara masyarakat atas dan masyarakat bawah	Membuat jadwal pelatihan servis excellence bagi petugas pelayanan yang dilakukan objektif
6	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	94,722	Sangat Baik	SDM	DBHCT terkadang tidak dikira pemberian anggaran sangat mepet pengesahan APBD. Jadi kurang waktu untuk penyusunan RAB	Membuat usulan anggaran ke dinas terkait
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Penggaran dari tahun ke tahun kalau bisa ditambah bukan pengurangan	Membuat usulan anggaran ke dinas terkait
				SDM	Kurangnya kompetensi dalam pelayanan, maka perlu pendidikan bagi petugas pelayanan	Membuat standart Kompetensi petugas pelayanan agar ditingkatkan sesuai dengan prosedur
				SDM	Monev pelaksanaan keg dbhcht di tk kota dan prov secara rutin	Membuat jadwal pelaksanaan monev Mengevaluasi hasil kegiatan monev
7	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI	94,63	Sangat Baik	SARANA	Mohon server diperbaiki.. karena seringkali error saat mengakses sirup	Membuat jadwal pemeliharaan secara berkala
				SDM	dalam memberikan pelayanan mohon dijelaskan lebih detail sehingga mudah dipahami	Membuat standart Kompetensi petugas dalam pelayanan diseuaikan dengan prosedur
				SDM	perlu adanya pembuatan kotak saran	Menyediakan Kotak saran beserta kertas dan alat tulis yang di letakkan di ruang pelayanan

				SARANA	Ruangan yang depan gelap, kalau bisa ditambah penerangan lagi.	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana secara berkala
8	BAGIAN ORGANISASI	94,444	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pengumuman pembuatan LKJiP perlu disebarkan melalui grup wa juga, karena hanya jika lewat surat online sering terabaikan	Menyediakan sarana Pengumuman melalui berbagai media
				SARANA	Perlu disiapkan kotak saran untuk menampung pengaduan agar pelayanan lebih baik	Menyediakan Kotak saran beserta kertas dan alat tulis yang di letakkan di ruang pelayanan
				SARANA	Standar pelayanan perlu ditampilkan	Menyediakan papan informasi yang berisi Standart Pelayanan di ruang pelayanan
				SARANA	Akurasi data perlu dibantu oleh bagian organisasi	Membuat jadwal akurasi data Membuat jadwal personil akurasi data
9	KELURAHAN PONCOL	94,414	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Perpanjang jam buka kecamatan supaya tidak bolak-balik pas mau nengambil ktp	Membuat jadwal operasional pelayanan sesuai prosedur
10	KELURAHAN KAUMAN	94,006	Sangat Baik	SDM	Kurang cepat informasi mengenai penyampaian bantuan minimal sehari sebelumnya	Membuat papan informasi secara efektif dan efisien
11	KELURAHAN TIRTO	93,760	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Sebaiknya ada atau tersedia papan informasi dan kotak saran	Menyediakan papan informasi dan kotak saran dan diletakkan di ruang pelayanan
12	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	93,651	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Sebagai masukan, untuk bagian prokompim untuk mengadakan sosialisasi kepada opd terkait dengan fasilitasi keprotokolan	Mengadakan sosialisasi kepada OPD terkait dengan fasilitasi keprotokolan
				SARANA	Koordinasi apabila ada kegiatan bisa dilakukan h-1 sebelum acara	Melakukan koordinasi H-1 sebelum acara
13	KELURAHAN KRAPYAK	93.241	Sangat Baik	SARANA	Ruang tunggu kurang luas	Mengusulkan ke OPD terkait

14	KELURAHAN PRINGREJO	91.020	Sangat Baik	SARANA	1. Kurang fasilitas ruang tunggu 2. Sebaiknya disediakan air minum	Menyediakan air minum dan fasilitas lain di ruang tunggu
15	KELURAHAN DEGAYU	90,88	Sangat Baik	0		
16	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	90,869	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pelayanan dibuka lebih lama lagi jangan sampai jam 2 saja, pintu utama dibuka terus jangan ditutup, prosedur/ pelayanan sebaiknya ditulis dalam brosur yang ditempel maupun di internet dengan jelas agar mempermudah masyarakat dan dapat mempercepat pelayanan.	Membuat jadwal operasional pelayanan, jenis pelayanan, dan persyaratan pelayanan sesuai prosedur Membuat jadwal pemeliharaan sarana dan prasarana
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Lebih selektif lagi dalam pemilihan Peserta Pelatihan di bLK	Membuat daftar peserta pelatihan sesuai standar kriteria yang ditetapkan Membuat jadwal pelatihan secara berkala
				SDM	Agar ke depan meningkatkan kualitas SDM di instansi gaar selalu fast respon ketika menerima pengaduan atau konsultasi	Membuat standart kompetensi petugas Membuat jadwal pelatihan kompetensi dan kemampuan petugas
17	KELURAHAN BUARAN KRADENAN	90,854	Sangat Baik	SARANA	Di ruang pelayanan ada 3 loket. Mohon ditambah lagi personilnya	Membuat usulan Penambahan petugas pelayanan
				SARANA	Sarana mohon diperhatikan, printer ada tapi tidak bisa digunakan	Mengidentifikasi sarana dan prasarana Membuat jadwal pemeliharaan secara berkala
18	BADAN PERENCANAAN	90,694	Sangat Baik	SDM	Sebaiknya ada petugas di Lobby yang mengarahkan masyarakat saat membutuhkan bantuan	Membuat jadwal Petugas pelayanan standby dilobby untuk mengarahkan masyarakat

PEMBANGUNAN, PENELITIAN, DAN BANGDA				SDV	Kalau bisa disediakan loket khusus untuk pengajuan penelitian, sehingga kami yang mengajukan tidak secara langsung memasuki kantor. (Kami merasa kurang enak kalau langsung ke kantor)	Menambah Loket setiap jenis layanan
				SARANA	Lebih tingkatkan di bagian kebersihan gedung, tepatnya dilokasi pojok tangga	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana secara berkala
				SARANA	Menyediakan papan informasi, sehingga apabila ada seseorang yang tidak tau bisa membaca papan informasi untuk lebih mempermudah lagi	Menyediakan papan informasi dan kotak saran dan diletakkan di ruang pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Saran dari saya agar informasi pelayanan online disebarluaskan lagi misalnya link gform dicantumkan dibio instagram BAPPEDA atau juga di informasikan melalui website atau postingan di instagram BAPPEDA. Dan juga BAPPEDA menjalin komunikasi antar OPD seperti Kesbangpol bahwasannya pelayanan pembuatan surat izin sudah mulai online jadi tidak perlu datang ke kantor.	Menyediakan Publikasi jenis layanan dan prosedur layanan dioptimalkan melalui berbagai platform media
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Informasi persyaratan permainan surat rekomendasi mungkin dapat diperluas dengan menyebarkan ke instansi instansi lain agar yang membutuhkan informasi tidak harus datang terlebih dahulu ke BAPPEDA untuk menanyakan kejelasan persyaratan yang dibutuhkan.	Membuat Publikasi jenis layanan, persyaratan, serta prosedur layanan dioptimalkan melalui berbagai platform media

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Ada Follow Up dari Hasil Penelitian bisa dimanfaatkan dlm pengembangan Organisasi/institusi yg mjd obyek penelitian	Membuat Follow up hasil penelitian yang berkontribusi positif bagi instansi terkait dan ditindaklanjuti
19	KELURAHAN NOYONTAANSAR I	90,644	Sangat Baik	0		
20	KELURAHAN PANJANG WETAN	90,321	Sangat Baik	SARANA	Harus ada kotak saran	Menyediakan papan informasi dan kotak saran dan diletakkan di ruang pelayanan
				SARANA	Tidak ada pendingin ruangan	Menyediakan kipas angin
21	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	90,313	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pencairan Honor Takmir agar Lebih tepat watu lagi	Membuat jadwal Pencairan honorarium Membuat daftar penerimaan honorarium
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Jika terjadi antrean pemohon tolong bisa difasilitasi kartu antre biar tertib. Dan proses untuk pelayanan selalu diterapkan	Membuat nomor antrian Menjaga proses
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	honorarium untuk takmir masji, mushalla, dan pengurus lembaga madin mohon ditambah lagi	Membuat usulan OPD terkait
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Tolong kalau bisa waktu pengumpulan dan pencairan bantuan untuk takmir jangan lama karena seringnya mereka taunya ketika ada pengumpulan berkas baaarti sebentar lagi mau dapat uang pak,,dan kadang di tanya duet "wes cair pok"	Membuat jadwal Pencairan honorarium Membuat daftar penerima honorarium

22	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	90,123	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Sudah bagus dalam pelayanan namun perlu dijelaskan lagi kepada orangnya tentang kelengkapan surat-surat yang harus dibawa biar nggak bolak-balik	Membuat informasi persyaratan pelayanan ditempelkan dekat dengan ruang tunggu pelayanan
23	KELURAHAN SETONO	90,008	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mengenai jam operasional tolong ditempelkan di depan	Membuat Informasi Jam operasional ditempel di ruang pelayanan
24	KELURAHAN KLEGO	89,881	Sangat Baik	0		
25	BAGIAN PEMERINTAHAN	89,899	Sangat Baik	SARANA	Referensi acuan data perlu diperbanyak	Mengidentifikasi referensi acuan data Membuat daftar referensi
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Petugas perlu memberikan arahan yang lebih konkrit tentang bagaimana pembuatan LKPJ yang baik dan benar	Membuat jadwal pengarahan petugas pelayanan
				SARANA	Kotak saran sebaiknya disediakan	Menyediakan papan informasi dan kotak saran dan diletakkan di ruang pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Lebih Detail lagi untuk Penilaian	Membuat Standar penilaian disesuaikan dengan peraturan yang berlaku
26	KELURAHAN PANJANG BARU	89,862	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Setiap kegiatan mohon disosialisasikan ke masyarakat	Membuat jadwal kegiatan sosialisasi Membuat jadwal sosialisasi ke masyarakat
27	BAGIAN UMUM	89,6	Sangat Baik	SARANA	LCD di Ruang Amarta untuk bisa diperbaiki	Membuat jadwal pemeliharaan LCD secara berkala
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	untuk diadakan sosialisasi aplikasi peminjaman	Mengadakan sosialisasi/ training aplikasi peminjaman
28	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO	89,285	Sangat Baik	SARANA	Pelayanan baik, tapi Penataan tempat kurang rapi	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana

29	KELURAHAN SEPURO KEBULEN	89,219	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Berkas atau surat pengajuan difotokopi kan sekalian dua rangkap agar tidak bolak-balik karena di sana sudah ada printer matur nuwun	Membuat informasi Persyaratan pelayanan dan dilayani sesuai prosedur pelayanan
30	KELURAHAN KURIPAN KERTOHARJO	89,208	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Bantuan untuk disurvei kembali dan diperbaharui	Membuat daftar bantuan dari pemerintah sesuai kriteria
				SARANA	Mungkin disediakan TV Umum	Mengusulkan Penyediaan fasilitas umum disesuaikan dengan anggaran
31	KELURAHAN MEDONO	89,201	Sangat Baik	SARANA	Gedung Kelurahan lebih diperhatikan lagi kalau bisa diperbaiki lebih bagus lagi untuk kenyamanan pelayanan kepada masyarakat	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana secara berkala Mengusulkan perbaikan gedung ke OPD terkait
32	KELURAHAN BENDAN KERGON	88,9	Sangat Baik	SARANA	Bagian depan tolong ditata lebih bagus agar enak dilihat oleh masyarakat yang datang	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana Menata tempat dan dirapikan demi kenyamanan bersama
				SARANA	Semoga tersedia air minum untuk warga	Menyediaan air minum diruang pelayanan
33	KELURAHAN BANDENGAN	88,841	Sangat Baik	SARANA	Ruang pelayanan diberi AC	Mengusulkan penyediaan sarana prasarana ke OPD terkait
34	BAGIAN PENDAPATAN, KEUANGAN, DAN ASET DAERAH	88,676	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Hasil Produk pelayanan pembetulan pbb agar bisa lebih cepat, kalau bisa 1-2hari stlh pendaftaran	Membuat informasi persyaratan dan waktu penyelesain pelayanan terkait dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	UNTUK PELAYANAN PBB SUDAH CUKUP BAIK, UNTUK BPHTB KALAU BISA NILAI TRANSAKSI DI BUAT TABEL ZONASI.	Membuat Tabel zonasi nilai transaksi BPHTB

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Petugas sering ² cek antrian. Biar orang yang sudah ambil no antrian tidak menunggu lama karna nunggu di panggil... Sertakan tutorial pengambilan nomor antrian di dekat nomor antrian.	Membuat Petunjuk pengambilan nomor antrian akan ditempel di ruang pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Untuk pelayanan Perbaikan Data PBB mohon bisa dipercepat dan Permohonan pengajuan BPHTB juga prosesnya mohon dipercepat lagi...	Membuat prosedur pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Penggunaan aplikasi SIMDA sering terjadi gangguan, mohon utk bisa segera dibuat lebih baik	Mengoptimalisasi aplikasi SIMDA
				SARANA	Perlu adanya Call Center yg khusus melayani pajak daerah	Membuat call center pajak
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Petugas pelayanan atas nama bapak "S" sangat tidak ramah. Saya dtg dg menyapa duluan, tp beliau hanya diam, tidak ada senyum, bahkan tidak dijelaskan dg baik alur pembayaran. Kecewa sekali saya. Dibandingkan dengan kasir ind@mrt dan satpam bank bc& yg salary nya jauh lebih kecil, tp pelayanan dan keramahannya lebih bagus, jauh sekali. Semoga bisa menjadi evaluasi bersama, shg kami sbg wajib pajak merasa nyaman ketika jatuh tanggalnya untuk membayar.	Membuat standart kompetensi petugas dalam pelayanan Mengusulkan pelatihan Service Excelent bagi petugas

35	KELURAHAN KALIBAROS	88,63	Sangat Baik	0		
36	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	88,525	Sangat Baik	SARANA	Plang kecamatan tidak kelihatan	Membuat tiang petunjuk kecamatan Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana
				SARANA	Mohon jam pelayanan ditambah	Membuat informasi operasional pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
37	KELURAHAN KANDANG PANJANG	88,381	Sangat Baik	SARANA	Saran saya ada fasilitas tempat parkir yang ada misal ada pepohonan dan lain-lain terima kasih	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana Fasilitas tempat parkir dan penghijauan agar lebih nyaman dan asri secara berkala
38	KELURAHAN BANYUURIP	88,334	Sangat Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Usahakan respon yang cepat dan tanggap	Kemudahan prosedur pelayanan disesuaikan dengan prosedur pelayanan
39	KELURAHAN PODOSUGIH	87,882	Baik	SARANA	Kursi ruang tunggu terbatas semoga ke depan ada penambahan kursi ruang tunggu	Mengusulkan anggaran Pengadaan kursi di ruang tunggu
40	INSPEKTORAT	87,441	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mohon untuk setiap jawaban tindak lanjut agar dapat diarsipkan secara benar sehingga tidak meminta lagi lg jawaban dari entitas yang diperiksa	Membuat penyimpanan database setiap produk pelayanan dan dioptimalkan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Agar lebih konsisten, antar personil hrsnya banyak komunikasi , permintaan data dari opd agar lebih jelas penyimpanan dan pendistribusian.	Persyarataan dan prosedur pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	utk menyediakan kotak saran pada kantornya agar mudah dlm menyampaikan saran masukan dan mhn utk penyampaian laporan agar jangan mepet waktunya dg tindaklanjutnya	Menyediakan papan informasi dan kotak saran dan diletakkan di ruang pelayanan

41	PERTANIAN DAN PANGAN	87,529	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Harap dibuka Pelayanan konsultasi online	Mengusulkan Pelayanan konsultasi online OPD terkait
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Berharap ada layanan steril gratis dari pemerintah atau potongan harga steril untuk kucing jalanan	Mengusulkan sarana dan prasarana dioptimalkan sesuai kebutuhan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	karena sekarang pemberian obat sangat di batasi mohon untuk di berikan obat lagi secara gratis	Mengusulkan sarana dan prasarana dioptimalkan sesuai kebutuhan
				SDM	TAMBAH VETERINER YANG BERKOMPETEN DAN SEHAT	Membuat standart kompetensi petugas tenaga veteriner Mengusulkan menambah tenaga Veteriner disesuaikan kebutuhan regulasi yang berlaku
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	ALANGKAH BAIKNYA KALAU LEBIH DIPUBLIKASIKAN SEHINGGA BANYAK YANG MENGGUNAKAN FASILITAS PUSKESWAN	Membuat Publikasi layanan PUSKESWAN dioptimalkan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	MUNGKIN AKAN LEBIH BAIK JIKA JAM PELAYANAN BISA DITAMBAH SAMPAI JAM 2 - 3 SORE	Membuat informasi operasional pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
				SARANA	Peralatan di tambah, air bersih diperlancar, toilet dibersihkan	Mengusulkan Sarana dan prasarana ke OPD terkait Membuat jadwal pemeliharaan sarana dan prasarana
42	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	87,327	Baik	SDM	Untuk pelayanan kurang cepat, membutuhkan petugas yang berkompeten	Membuat standart kompetensi petugas dalam pelayanan

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pembuatan KTP di maksimalkan 3x24 jam	Membuat informasi waktu penyelesaian pelayanan terkait dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan di tempel di ruang pelayanan
				SARANA	Syarat untuk pembetulan/pembuatan KTP & KK bisa ditulis dan ditempel dibagian petugas administrasi. Mungkin mbak nya lupa atau saya yang kurang teliti. Soalnya waktu kemarin pengecekan syarat pembetulan/pembuatan KTP/KK di kecamatan, dinyatakan sudah lengkap. Saat dibawa ke Dukcapil, ternyata masih ada beberapa syarat yang kurang lengkap. Bahkan harus melengkapi dari kelurahan. Selamat bekerja dan semoga sehat selalu.	Membuat informasi Persyaratan pelayanan sesuaikan dengan perizinan
43	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	87,271	Baik	SARANA	Kebersihannya masih kurang, terutama di rak penyimpanan tas. Dan ada beberapa rak buku yg berdebu	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana secara berkala
				SARANA	Penempatan buku dicek dan ditata lg sesuai jenis nya	Membuat daftar Penyusunan buku sesuai kategori dilakukan secara berkala
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Menjalin kerjasama dg sekolah untuk kunjungan dan memberi informasi alur peminjaman agar anak-anak gemar membaca	Membuat daftar sekolah yang di kunjungi Membuat jadwal kunjungan sekolah Program literasi telah diupayakan dilembaga pendidikan masing-masing

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mohon untuk dilakukan pendampingan arsip secara berkala	Membuat jadwal pendampingan arsip yang dilakukan secara berkala dan termonitoring
				SARANA	Ditambah katalog digital ya Bu.. dulu ada sekarang kok gak ada, komputer disekitar guna nya buat apa ya.. pengunjung mau bertanya ragu.	Membuat jadwal pemeliharaan komputer secara berkala Membuat jadwal operasional Katalog digital
				SARANA	Mushola diperbaiki ,kotor jg	Membuat jadwal pemeliharaan Sarana prasarana secara berkala
				SARANA	Kedepannya ditambahkan buku di bidang teknik, fasilitas charger dilantai 1 kurang	Membuat usulan anggaran pembelian buku Membuat daftar katalog buku yang tersedia
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mungkin alangkah lebih baiknya jika bukuw ttg pendidikan / penelitian ditambah lagi dan yang dari kabupaten jg dapat memiliki kartu anggota	Membuat daftar katalog ketersediaan buku referensi
44	KELURAHAN GAMER	87,106	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Permohonan BPJS ok sangat baik. Namun untuk permohonan PKH. Bpnt dan KIP. Tidak mendapatkan jawaban langsung	Pelayanan disesuaikan dengan prosedur pelayanan
45	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	87,685	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pemahaman tentang aturan kepegawaian bagi petugas BKPSDM perlu ditingkatkan dan agar lebih tanggap apabila ada pertanyaan dari OPD	Melakukan Pelayanan didukung dengan sistem informasi kepegawaian yang terintegrasi
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Perlu pembentukan Tim internal pengaduan dan pengelolaan pengaduan.	Membentukan tim internal diperlukan untuk pengelolaan pengaduan

				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Mohon setiap produk pelayanan diberikan kontak person staf yg menangani layanan aduan agar responsif dalam menjawab atau menanggapi keluhan	Memberikan bekal kepada staff agar kemampuan komunikasi efektif untuk menjawab pertanyaan pelanggan
46	BAGIAN HUKUM	86,765	Baik	SARANA	untuk lebih ditingkatkan pelayanannya, sediakan tempat tunggu	Mengusulkan anggaran penyediaan ruang tunggu di pelayanan
47	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	86,975	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Bagian pelayanan perlu memandu pengisian formulir	Membuat panduan operasional pengisian formulir ditempel di ruang pelayanan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Perlu diadakan sosialisasi pengurusan IMB pada sistem yang baru.	Membuat jadwal sosialisasi pengurusan IMB pada sistem baru Membuat daftar peserta sosialisasi
				SARANA	Peralatan yang ada sudah lama, mohon diperbarui. Seperti wales dan alat kalibrasi	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana secara berkala
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Biaya lab mahal, dan petugasnya sering tidak menepati janji	Menetapkan Biaya operasional sesuai standar pelayanan
				SDM	Agar tidak antri terlalu lama, perlu alternatif Laboratorium lain dan staff tambahan agar tidak antri terlalu lama saat pengajuan uji lab	Mengajukan usulan penambahan staf laboratorium yang disampaikan ke dinas terkait
48	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON	86,182	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Jika ada pengajuan mohon segera di proses	Membuat dan menempel prosedur sesuai jenis Layanan
49	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	85,218	Baik	SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pelayanan pada saat jam istirahat, untuk bisa di layani, sebaiknya jam istirahat di utk petugas di gilir, sehingga bila ada masyarakat yg memerlukan pelayanan pas jam istirahat, bisa dilayani.	Membuat jadwal jam pelayanan sesuai prosedur pelayanan

50	DINAS PENCATATAN SIPIIL	85,185	Baik	SDM	Penjaga nomor antrian agar selalu ditempat jaga,harus ada satpam nya suapaya orang yg baru datang TDK bingung	membuat jadwal shift petugas Satpam untuk menjelaskan alur pelayanan Membuat jadwal petugas nomor antrian yang selalu stand by di tempat
				SARANA	Secepatnya diperbaiki komputernya utk mengambil no antrian	Memperbaiki mesin nomor antrian & membuat jadwal pemeliharaan mesin secara berkala
				SARANA	Kotak saran TDK berfungsi	Mengaktifkan lagi kotak saran dengan menyiapkan kertas dan bolpoint
				SARANA	Untuk ruang pelayanan diberi tempat khusus bermain anak	Menyiapkan tempat bermain anak
51	KELURAHAN PASIR KRATON KRAMAT	85,150	Baik	SARANA	Disediakan kotak saran untuk menampung aspirasi masyarakat tentang kinerja dari staf Kelurahan	Menyediakan kotak saran dan ditempel di ruang pelayanan
52	DINAS KESEHATAN	84,823	Baik	SARANA	Toilet kurang bersih, tidak ada kesediaan tisu dan air minum seperti biasanya	.Membuat jadwal pemeliharaan kamar mandi secara berkala .M enyediakan tissue dan air minum di ruang tunggu
				SARANA	Ruang tungguanya kurang banyak karena masih sering antrian sampai luar.	Menambah kursi tunggu
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Untuk anak supaya dibuat antrian sendiri seperti lansia	Memisahkan nomor antrian anak2 dan lansia di utamakan
				SARANA	Disediakan Toko fotocopy yang dekat dengan dinkes	Membuka fotocopy agar memudahkan palanggan
53	Dinas Perhubungan	84,722	Baik	SARANA	Parkiran kurang maksimal, akaes jalan utk truk kurang lebar , jalan kearah kantor banyak yg jualan shg sempit	Memperbaiki Sarana dan prasarana demi kenyamanan bersama

54	Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan KB	84,705	Baik	SARANA	Mohon di ruang penerima tamu di kasih AC	Mengusulkan penambahan sarana dan prasarana
				SARANA	no antrian belum ada	Menyediakan Nomor antrian yang disediakan di loket antrian
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	semoga penerima bantuan sesuai dan tepat sasaran	Membuat daftar bantuan masyarakat yang sesuai kriteria yang ditentukan Membuat jadwal penerima bantuan
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	kurangnya informasi cara membuat KIS	Membuat Informasi prosedur pelayanan di tempel di ruang pelayanan
				SARANA	Perlu adanya sarpras untuk akses penyandang disabilitas	Menyediakan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas
55	KELURAHAN SOKO DUWET	84,288	Baik	SARANA	Mohon diberikan sarana prasarana tambahan untuk mempercepat pelayanan di tingkat kelurahan	Menyediakan Sarana dan prasarana sesuai kebutuhan
56	KELURAHAN JENGOT	83,323	Baik	SARANA	Halaman kantor Kelurahan untuk diperbaiki agar tidak banjir atau pengadaan gedung baru	Mengusulkan anggaran perbaikan halaman kantor kelurahan
57	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	83,26	Baik	SDM	mohon di tambah lagi CS nya	Mengusulan penambahan pertugas CS
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Tarifnya jangan di naikkan	Menempel tarif Perda di ruang pelayanan
58	Satuan Polisi Pamong Praja, Damkar dan Penyelamatan	83,081	Baik	SARANA	Saat melakukan praktek, lapangan kurang luas	Mengusulkan anggaran perluasan lapangan Mencari alternatif tempat yang lebih luas

59	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	81,614	Baik	SARANA	Untuk Pohon ² besar yg ada ditepi jalan, harus lebih dirapikan secara rutin, karena ranting dan dedaunan seringnya tidak diperhatikan	Membuat jadwal pemeliharaan secara berkala
				SARANA	Sering dilakukan patroli saat musim hujan secara rutin dan terjadwal	Membuat jadwal patroli secara berkala
				SISTEM,MEKANISME, DAN PROSEDUR	Pendaftaran layanan perapihan pohon sebaiknya bisa online	Membuat aplikasi pendaftaran layanan perapihan pohon secara online
60	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, PEMUDAAN, DAN OLAH RAGA	76,639	Baik	SARANA	Diperbanyak koleksi batiknya	Mengusulkan menambah Koleksi batik
				SARANA	Penerangan dalam ruang pameran ditambah agar terang	Membuat jadwal pemeliharaan sarana prasarana
				SDM	Kok gak ada satpam nya ya	Petugas pelayanan berjaga sesuai jam operasional
				SDM	perlu adanya peningkatan kualitas SDM Museum Batik Kota Pekalongan terkait kompetensi dan pelayanan. misalnya dengan diikutkan training, workshop, ataupun sejenisnya.	Membuat standart Kompetensi petugas Membuat jadwal pelatihan Petugas secara berkala
				SARANA	1. Air kolam sebaiknya sering diganti 2. Kebersihan lebih diperhatikan lagi 3. Tiket masuk jangan naik	Membuat jadwal pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan secara berkala Menempel tarif layanan sesuai dengan standar pelayanan
				SARANA	Ditambah cinderamata kalau bisa	Membuat usulan anggaran pemberian cinderamata

61	BADAN PENANGGULANG AN BENCANA DAERAH	75,556	Kurang Baik	0		
62	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan pemukiman	74,782	Kurang Baik	SARANA	Bangunannya pada rusak tolong di perbaiki	Membuat jadwal pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala
				SARANA	MOHON KEBERSIHAN DITINGKATKAN LAGI	membuat jadwal pemeliharaan kebersihan secara berkala
63	Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM	72,497	Kurang Baik	SARANA	JALAN UTAMA PINTU MASUK PASAR Kuripan BERANTAKAN DAN KOTOR	Membuat jadwal pemeliharaan jalan secara berkala
				SARANA	KEAMANAN HARUS DITINGKATKAN	Membuat jadwal keamanan pasar
				SARANA	PERBAIKI UNTUK CCTV	Membuat jadwal pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala
				SDM	kenapa jaga malam dan pembersih daripihak ke 3 (luar), jd kami selalu bayar uang keamanan dan kebersihan	Membuat jadwal jaga malam dan CS secara berkala Menetapkan shift petugas
				SARANA	Mohon di perbaiki drainase saluran air jg atap pasar kl ujan dlm.pasar banjir/ becek dan licin	Membuat jadwal pemeliharaan drainase secara berkala

BAB IV

KESIMPULAN, KELUHAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan pengunjung / pelanggan yang menerima pelayanan publik pada 63 OPD Kota Pekalongan dapat diukur dengan menghitung nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa 63 OPD Kota Pekalongan telah memberikan pelayanan baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **88,40** dengan kategori **baik**.

b. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengumpulan data tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Pekalongan sebanyak 63 OPD Organisasi Penyelenggara Daerah Kota Pekalongan melakukan rencana tindak lanjut untuk tindakan perbaikan terhadap hasil Kepuasan Masyarakat dari atribut penyediaan sarana dan prasarana.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan penanganan tindakan perbaikan terhadap keluhan yang disampaikan di pertanyaan terbuka.

BAB V

PENUTUP

Dengan adanya kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kota Pekalongan diharapkan dapat meningkatkan kinerja setiap insan yang bernaung didalamnya. Dan dengan kinerja yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan publik di 63 OPD di masa yang akan datang. Kegiatan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan masyarakat dengan membandingkan survey yang terdahulu.

Tersusunnya Laporan Kegiatan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik Kota Pekalongan ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna bagi Unit Pelayanan Publik Kota Pekalongan dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Laporan Kegiatan ini disusun berkat Kerjasama yang baik antara CV. Karya Zata Amani dengan Tim Unit Pelayanan Publik Kota Pekalongan yaitu 63 OPD.