

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. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristi yang berbeda, maka untuk memudahkan dalam penyusunan SKM diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementrian PAN dan BPS.

Dari hasil penelitian tersebut didapatkanlah 9 unsur pokok penilaian yang dapat dijadikan pedoman dan diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

9.2. 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.

9.3. 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 Tanjung Hilir, 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.

9.4. Tujuan

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

1. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuainya 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. Diketuainya 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 (reponden) yang mendapatkan pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung di Lingkungan Kelurahan tanjung hilir.

BAB II
GAMBARAN UMUM KELURAHAN TANJUNG HILIR
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

3.1. Visi dan Misi

1. VISI

Sesuai dengan Visi Walikota Pontianak yaitu “ Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan, Terdepan dalam Kualitas Sumber Daya Manusia, Prima dalam Pelayanan Publik, Didukung dengan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih “

2. MISI

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang di Religius, Cerdas, Sehat, Berbudaya dan Harmonis.
2. Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan Pemerintahan dan Implementasi Zona Integritas melalui Penetapan Wilayah Bebas Korupsi di Sektor Pelayanan Publik.
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Dasar Perkotaan untuk Mendukung Pertumbuhan dan Perkembangan Kota dan Wilayah
4. Mewujudkan Tata Ruang Kota Berwawasan Lingkungan yang Nyaman, Aman dan Layak Huni.
5. Menciptakan Iklim Usaha yang yang Kondusif guna Memacu Pertumbuhan Ekonomi Kota yang Berbudaya Saing.

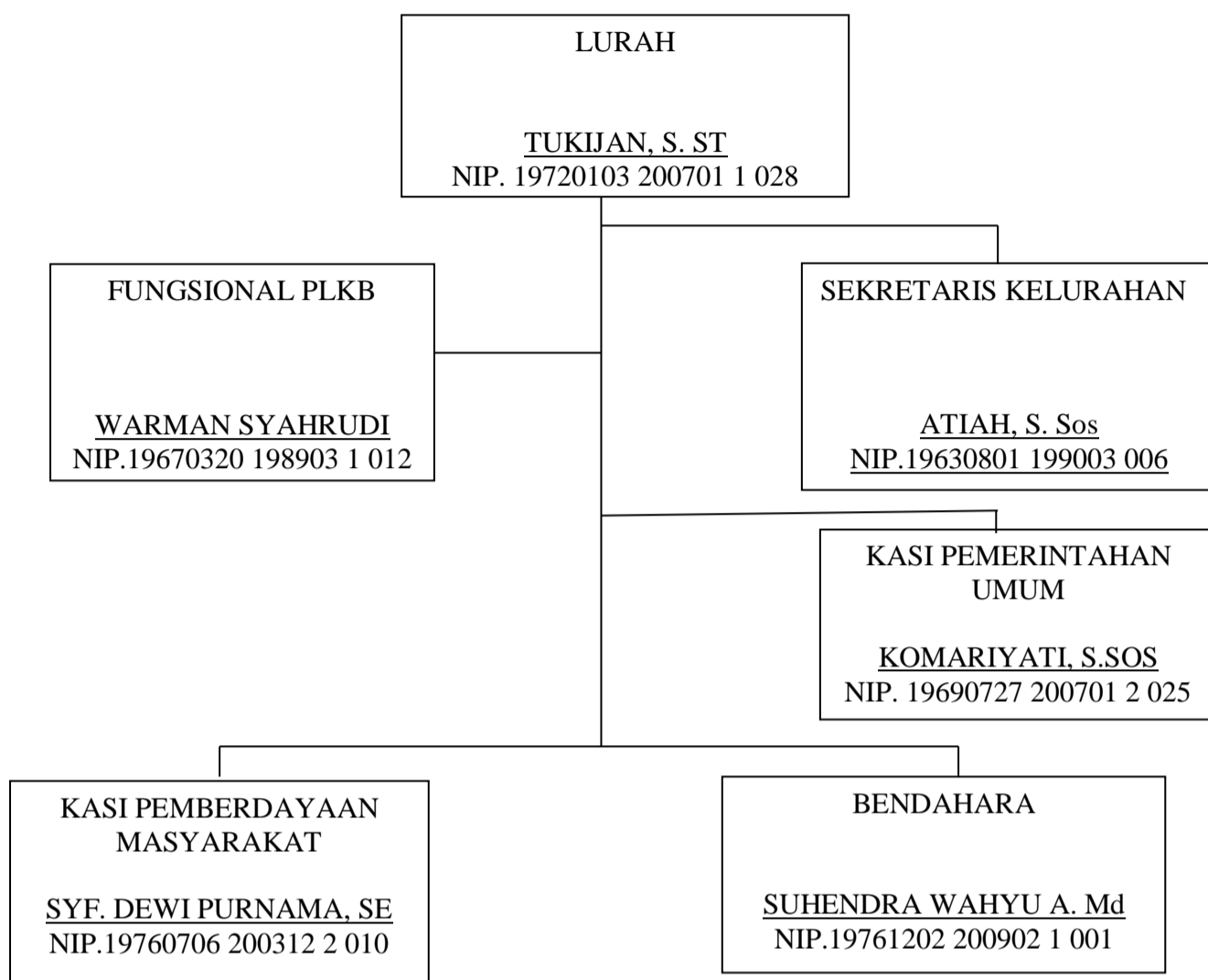
3. M O T T O

Bersih-Inovatif-Mufakat-Andal-Nyata (BerIMAN)

3.2. Janji Layanan

Persyaratan Anda Lengkap – Pelayanan Kami Siap

3.3. Struktur Organisasi Kelurahan Tanjung Hilir



3.4. Letak Batas dan Luas Wilayah Kelurahan Tanjung Hilir

1. Letak dan Batas Kelurahan Tanjung Hilir
 - a. Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Landak
 - b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Dalam Bugis
 - c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Dalam Bugis
 - d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Tanjung Hulu

3.5. Jumlah Penduduk, RT dan RW

1. Jumlah penduduk

Jumlah penduduk Kelurahan Tanjung Hilir Kecamatan Pontianak Timur sampai dengan bulan Desember 2020 sejumlah 14.277 jiwa terdiri dari laki-laki 7.306 jiwa, perempuan 6.971 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 4.094 KK. 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)	7.306	6.971	14.277

Sumber : Kantor Lurah Tanjung Hilir Tahun 2019

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

NO.	KELOMPOK UMUR	JUMLAH
1	0 s/d 04 TAHUN	958
2	05 s/d 09 TAHUN	1.312
3	10 s/d 14 TAHUN	1.195
4	15 s/d 19 TAHUN	1.314
5	20 s/d 24 TAHUN	1.261
6	25 s/d 29 TAHUN	1.200
7	30 s/d 34 TAHUN	1.126
8	35 s/d 39 TAHUN	1.272
9	40 s/d 44 TAHUN	1.131
10	45 s/d 49 TAHUN	979
11	50 s/d 54 TAHUN	777
12	55 s/d 59 TAHUN	544
13	60 s/d 64 TAHUN	450
14	65 s/d 69 TAHUN	290
15	70 s/d 74 TAHUN	198
16	➤ 75	270
T O T A L		14.277

Sumber :
Kantor Lurah
Tanjung Hilir
Tahun 2019

**Tabel 3.3
Jumlah
Penduduk
Berdasarkan
Kelompok
Agama**

NO.	AGAMA	JUMLAH
1	ISLAM	13.957
2	KRISTEN	79
3	KATHOLIK	75
4	HINDU	2
5	BUDHA	164
6	Lainnya	0
T O T A L		11.640

Sumber : Kantor Lurah Tanjung Hilir Tahun 2019

Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO.	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Tidak / Belum Sekolah	3.948
2	Tamat SD / Sederajat	4.160
3	Belum Tamat SD / Sederajat	1.313
4	SLTP / Sederajat	2.331
5	SLTA / Sederajat	2.285
6	Diploma I / II	20
7	Akademi/Diploma III / S.Muda	65
8	Diploma IV / Strata I	148
9	Strata II	5
10	Strata III	2

T O T A L	14.277
------------------	---------------

Sumber : Kantor Lurah Tanjung Hilir Tahun 2019

Tabel 3.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH
1	Arsitek	0
2	Belum/tidak bekerja	4.739
3	Bidan	1
4	Buruh Harian Lepas	2.360
5	Buruh Nelayan/Perikanan	5
6	Buruh Tani/Perkebunan	6
7	Dokter	1
8	Dosen	4
9	Guru	12
10	Imam Masjid	20
11	Industri	0
12	Karyawan BUMD	1
13	Karyawan BUMN	7
14	Karyawan Honorer	27
15	Karyawan Swasta	738
16	Kepala Desa	0
17	Kepolisian RI	15
18	Kontraktor	2
19	Konsultan	1
20	Mekanik	5
21	Mengurus Rumah Tangga	3.453
22	Nelayan/Perikanan	13
23	Notaris	0
24	Pedagang	105
25	Pegawai Negeri Sipil	58
26	Pelajar/Mahasiswa	2.082
27	Pelaut	2
28	Pembantu Rumah Tangga	15
29	Penata Rambut	1
30	Penata Rias	1
31	Pemulung	0
32	Pengrajin Industri RT	3
33	Pensiunan	26

34	Montir	0
35	Perawat	2
36	Perdagangan	17
37	Petani/ Pekebun	35
38	Peternak	0
39	Pendeta	1
40	Seniman	0
41	Sopir	31
42	Tabib	0
43	Tentara Nasional Indonesia	8
44	Transportasi	12
45	Tukang Batu	0
46	Tukang Cukur	4
47	Tukang Jahit	1
48	Tukang Kayu	12
49	Tukang Las	2
50	Tukang Listrik	1
51	Tukang Sol Sepatu	1
52	Ustadz / Mubaligh	1
53	Wartawan	0
54	Wiraswasta	467
55	Lainnya	2
	TOTAL	14.277

Sumber : Kantor Lurah Tanjung Hilir Tahun 2019

2. Jumlah RT dan RW

Adapun jumlah RT dan RW di kelurahan Tanjung Hilir adalah RT 40 dan 10 RW, dengan rincian seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3.7 Jumlah RT dan RW Kelurahan Bansir Laut

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

7	RW 7	4
8	RW 8	3
9	RW 9	3
10	RW 10	4
Jlh	10	42

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

NO	RW	RT	NAMA	JENIS KELAMIN	ALAMAT	NO. HP
1	1		ABDUL MADJID YACOB	L	Jl. Tritura	081282321318
2		1	BAHARI	L	Jl. Tritura Gg. Berkat Sabar	081346379746
3		2	SYARIF HUSIN	L	Jl. Tritura Gg. Mega Baru	082155936966
4		3	RIDWANSYAH	L	Jl. Tritura Gg. Jasimah	082155936966
5		4	PASIDIN	L	Jl. S. Hamid li Gg. Ihat	085249953149
6	2		SAEMAN	L	Jl. Tritura	085348971335
7		1	HERMAN KHAIRUDIN	L	Jl. Tritura	08570035444
8		2	MADIN	L	Jl. Tritura Gg. Karya Sepakat	081256459467
9		3	SUMANTRI	L	Jl. Tritura Gg. Tritura	082156643180
10		4	SYAMSUDIN	L	Jl. Tritura Gg. Angket	085245913554
11		5	RUSLIM	L	Jl. Tritura Gg. H. Ashari	082149842595
12	3		DOLLY M. TAHIR	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	08125751856
13		1	JOHARI	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	081345581352
14		2	KARDIMAN	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	085245722557 4
15		3	ZULKIFLI	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	081345100507
16		4	JAYADI SALAM	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	082250077907 3
17		5	AGUS TRIADI	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	081254837175
18		6	HURAH	L	Jl. Tritura Gg. Askot Dalam	082350057226
19	4		RIA JULIJAN	L	Jl. Tritura Gg. Harmonis Dalam	082153903844
20		1	IWAN AHMAD	L	Jl. Tritura Gg. Harmonis Dalam	085332093764
21		2	MUKTI	L	Jl. Tritura Gg. Harmonis Dalam	-
22		3	M. YUSUF NORHAJI	L	Jl. Tritura Gg. Angket	085252323927
23		4	ZAILANI KASIM	L	Jl. Tritura Gg. Angket	081522578001
24	5		SULAIMAN	L	Jl. Tritura Gg. Berkat Sabar	-

25		1	SURIYADI	L	Jl.Tritura Gg. Angket	-
26		2	AGUS ANTHUS	L	Jl.Tritura Gg. Angket Dalam	085248488673
27		3	AGUS SUTOYO	L	Jl.Tritura Gg. Karya Sepakat	085345013038
28		4	RACHMAN	L	Jl.Tritura Gg.Angket Dalam	-
		5	ABDUL MUIS,S.Pd	L	Jl.Tritura Gg.Angket Dalam	-
29	6		M. THAMRIN H. MAHJAN, S. Pd	L	Jl.Paralel Tol	085387050700
30		1	ISMAIL	L	Jl.. Paralel Tol	081257908123
31		2	IRIYANTO	L	Jk.Paralel Tol	081345277448
32		3	ALEX	L	Jl./Tritura Gg.Trunojoyo	082149674926
33		4	LAMIDIN, S. Ag	L	Jl.Tritura Gg. Manunggal	082153685689
34	7		MUJIONO	L	Jl.Tritura Gg. Askot Dalam	089693912399
35		1	MAHMUD BIN SININ	L	Jl.Tritura Gg. Askot Dalam	081345327644
36		2	HARIRI	L	Jl.Tritura Gg. Askot Dalam	08524544327
37		3	AHMAD MULYADI	L	Jl.Tritura Gg. Askot Dalam	082148677788
38		4	MADIN ABD HASAD	L	Jl.Tritura Gg. Askot Dalam	081352299634
39	8		JEMAIN	L	Jl.Tritura Gg. Multi Jaya	085245077468
40		1	ABU BAKAR	L	Jl.Tritura Gg. Liberty	082250644714
41		2	SANUSI	L	Jl.Tritura Gg. Multi Jaya	081250240611
42		3	SULAIMAN	L	Jl.Tritura	081256485973
43	9		ERWAN	L	Jl.Tritura Gg.Rintis	081256704536
44		1	BUCHORI	L	Jl.Tritura Gg. 2001	085245422535
45		2	MUKARRAM	L	Jl.Tritura Gg	089694090731
46		3	USMAN	L	Jl.Tritura	085252055518
47	10		ANDI MAHYUDIN	L	Jl.Tritura Gg.H. Ashari Dalam	085245511976
48		1	SARJONO	L	Jl.Tritura Gg. H. Ashari	085349854332
49		2	ABDUL WAHAB, SE	L	Jl.Tritura Gg.H. Ashari Dalam	082350233333
50		3	SAID KOTENG	L	Jl.Tritura Gg.H. Ashari Dalam	085347255154
51		4	A.RANI	L	Jl.Tritura Gg.H. Ashari Dalam	085251840079

Sumber : Kantor Lurah Tanjung Hilir Tahun 2020

3.6. Jenis Pelayanan di Kelurahan Tanjung Hilir

Adapun jenis pelayanan di Kelurahan Tanjung Hilir Kecamatan Pontianak Timur berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak No. 26 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Jenis Pelayanan di Kelurahan Tanjung Hilir

NO.	JENIS PELAYAN
Sekretaris Kelurahan	
1	Registrasi Surat Kuasa
2	Surat Keterangan Penghasilan
Seksi Pemberdayaan Masyarakat	
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	Registrasi Relass dari Pengadilan
Seksi Pemerintahan	
12	Surat Keterangan Penguasaan Tanah
13	Registrasi Surat Pernyataan Tanah
14	Surat Keterangan Kematian
15	Surat Pengantar Kartu Keluarga
16	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)
17	Surat Pengantar Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
18	Surat Pengantar Pindah Keluar
19	Surat Pengantar Akte Kelahiran Baru
20	Surat Pengantar Akte Kelahiran Dewasa
21	Surat Keterangan Pindah Datang
22	Surat Keterangan Kematian Non SIAK
Seksi Ketentraman dan Ketertiban	
23	Surat Pengantar Izin Keramaian
24	Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Seksi Ekonomi dan Pembangunan	

25	Pengesahan surat Permohonan KPR
26	Surat Keterangan Untuk Pengajuan Kredit
27	Surat Keterangan Domisili Usaha
28	Surat Keterangan Domisili Sekretariat Partai Politik/Lembaga Swadaya Masyarakat(LSM)
29	Surat Persetujuan Lingkungan

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 TANJUNG HILIR**

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

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	3	4	3	3	3	2	4
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	3	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	4	3	4	3	4	3	3	4
64	2	4	3	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	3	4	3	4	4
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	2	3	2	4
85	3	3	2	4	3	3	4	3	4
86	4	4	3	4	4	3	3	3	3
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	4	4	3	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	4	3	3	4
90	3	3	4	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	3	4	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	4	4	2	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	4	4	3	4	4

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	4	3	4	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	3	4	4	2	4
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2	3	3	4	3	3	3	2	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	4	4	3	3	4
114	4	4	3	4	3	4	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	2	4	4	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	4	3	3	4
120	4	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	4	4	3	3	4	3	4
126	3	3	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	4	3	4	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	4	3	4
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	4	3	4
140	4	4	4	4	3	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	4	4	3	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	4	4	3	4	3	3	4	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	4	4	4	3	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	4	4	3	4	4	4	4

160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	3	4	3	3	3	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	3	4	3	3	4	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	4	3	4
172	3	3	3	4	4	3	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	3	4	4
179	4	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	4	4	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	4	4	3	3	4	3	4
188	3	3	4	4	3	3	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	3	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	4	3	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	3	4	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	725	725	724	817	720	742	742	743	806
NRR / Unsur	3,54	3.54	3.53	3.99	3.51	3.62	3.62	3.62	3.93
NRR tertbg/ unsur	0.3894	0.3894	0.3883	0.4389	0.3861	0.3982	0.3982	0.3982	0.4323
IKM Unit pelayanan									*) 3.65 **) 91,39

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1. Umur

Adapun data responden yang didapat sebanyak 205 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 = 100 orang

4.2.2. Jenis Kelamin

Adapun data responden yang didapat sebanyak 205 responden, diketahui pada variabel jenis kelamin terdapat jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagai berikut:

- Laki-laki = 93 orang
- Perempuan = 112 orang

4.2.3. Pendidikan Terakhir

Adapun data responden yang didapat sebanyak 205 responden, diketahui pada variabel pendidikan terakhir terdapat jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1, dan S2 sebagai berikut:

- < SD = 44 orang
- SLTP = 57 orang
- SLTA = 92 orang
- S1 = 12 orang

4.2.4. Pekerjaan

Adapun data responden yang didapat sebanyak 205 responden, diketahui pada variabel pekerjaan terdapat jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, buruh, wiraswasta/usahawan, pelajar/mahasiswa, dan lainnya sebagai berikut:

- Swasta = 55 orang
- Buruh = 17 orang
- Wiraswasta/Usahawan = 17 orang
- Pelajar/Mahasiswa = 6 orang
- Mengurus Rumah Tangga = 90 orang
- Lain-lain = 20 orang

4.2.5. Total Nilai

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Tanjung Hilir, diketahui dari 205 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 88,25, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Tanjung Hilir memiliki

Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kelurahan Tanjung Hilir 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 Tanjung Hilir, diketahui dari 205 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	3.54
U2	Prosedur pelayanan	3.54
U3	Kecepatan pelayanan	3.53
U4	Kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya	3.99
U5	Jenis pelayanan	3.51
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.62
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.62
U8	Penangann Pengaduan, saran dan masukan	3.62
U9	Sarana dan Prasarana	3.93

1. Unsur 1; persyaratan pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,54 yang merupakan nilai urutan ke-7 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 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.

2. Unsur 2; kemudahan prosedur pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,54 yang merupakan nilai urutan ke-6 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 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 3,53 yang merupakan nilai urutan ke-8 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 responden,

sebagian kecil masyarakat memberikan nilai 3 (cepat) dan nilai 4 (sangat cepat) terhadap unsur kecepatan pelayanan.

4. Unsur 4; kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,99 yang merupakan nilai tertinggi dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (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 Tanjung Hilir, 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 3,51 yang merupakan nilai urutan ke-9 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (sesuai) dan nilai 4 (sangat 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 3,62 yang merupakan nilai urutan ke-5 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (Mampu) dan 4 (sangat mampu) terhadap unsur kemampuan petugas pelayanan, dengan alasan semua petugas pelayanan sudah kompeten dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengingat dan menyampaikan prosedur serta persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

7. Unsur 7; kesopanan dan keramahan petugas

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,62 yang merupakan nilai urutan ke-4 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 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 Tanjung Hilir 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; sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,62 yang merupakan nilai urutan ke - 3 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 205 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (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.

9. U9; penanganan pengaduan masyarakat

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,64 yang merupakan nilai urutan ke-2 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 4 (dikelola dengan baik) terhadap unsur penanganan pengaduan masyarakat, dengan alasan masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kelurahan Tanjung Hilir sehingga tidak pernah dan tidak perlu menyampaikan keluhan berupa apapun. Jika memiliki keluhan atau adanya kesalahan pihak petugas langsung menanggapi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

4.3. TINDAK LANJUT

1. Untuk unsur Produk pelayanan dengan nilai 3,51

Alasan :

- 1) Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
- 2) Kurangnya SDM dikelurahan sehingga setiap orang harus melayani beberapa orang dalam sekali pelayanan, sehingga tidak cukup waktu untuk menjelaskan kepada masyarakat tentang produk layanan

Tindak Lanjut :

- 1) Mengusulkan penambahan staf/petugas pelayanan kepada instansi terkait
- 2) Perlu diadakan sosialisai kepada masyarakat tentang produk layanan dikelurahan

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

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

- Diketahui dari 205 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 91.39
- Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Tanjung Hilir memiliki Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kelurahan Tanjung Hilir memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK.
- Adapun nilai rata-rata terendah yaitu pada unsur 5; kesesuaian produk pelayanan dengan nilai rata-rata yaitu 3,51
- Adapun nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur 4; kualitas pelayanan dengan tidak di pungut biaya dengan nilai rata-rata yaitu 3,99

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan adalah seluruh petugas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Hilir dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik.