

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2025



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

KOTA PONTIANAK

TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Kesatuan Bangsa

Dan Politik Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Pontianak periode 01 Juli 2025 - 31 Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 Juli 2025 - 31 Desember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	PERSYARATAN	95.50	A (Sangat Baik)
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	94.59	A (Sangat Baik)
3	WAKTU PENYELESAIAN	92.34	A (Sangat Baik)
4	BIAYA/TARIF	95.50	A (Sangat Baik)
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	95.27	A (Sangat Baik)
6	KOMPETENSI PELAKSANA	93.69	A (Sangat Baik)
7	PERILAKU PELAKSANA	93.47	A (Sangat Baik)
8	SARANA DAN PRASARANA	92.79	A (Sangat Baik)
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	95.27	A (Sangat Baik)

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

terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	WAKTU PENYELESAIAN	Menyederhanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak		✓	✓	✓	Kepala Bidang
2	SARANA DAN PRASARANA	Meningkatkan fasilitas pelayanan	✓	✓	✓	✓	Sekretaris Badan
3	PERILAKU PELAKSANA	Melakukan kajian dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	✓	✓	✓	✓	Bagian Umum dan Aparatur

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Menyederhanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak	Sudah	Melakukan rapat koordinasi, monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak		Kendala yang di hadapi masih kurangnya sarana dan prasarana serta SDM kita yang terbatas
1	Menyederhanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak	Sudah	Melakukan rapat koordinasi, monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak		Kendala yang di hadapi masih kurangnya sarana dan prasarana serta SDM kita yang terbatas
2	Meningkatkan fasilitas pelayanan	Sudah	Menerima masukan dan arahan dari OPD terkait, dan tokoh masyarakat serta pengguna layanan		Menerima masukan dan arahan dari OPD terkait, dan tokoh masyarakat serta pengguna layanan

2	Meningkatkan fasilitas pelayanan	Sudah	Menerima masukan dan arahan dari OPD terkait, dan tokoh masyarakat serta pengguna layanan		Menerima masukan dan arahan dari OPD terkait, dan tokoh masyarakat serta pengguna layanan
3	Melakukan kajian dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	Sudah	Kepala Badan dan Sekretaris Badan dan Kepala Bidang memberikan arahan terkait pelayanan yang ada di Kesbangpol Kota Pontianak		Terus Berbenah dalam melakukan Pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak
3	Melakukan kajian dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	Sudah	Kepala Badan dan Sekretaris Badan dan Kepala Bidang memberikan arahan terkait pelayanan yang ada di Kesbangpol Kota Pontianak		Terus Berbenah dalam melakukan Pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pontianak, 06 Januari 2026

KEPALA BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK KOTA
PONTIANAK

Badan Kesatuan Bangsa Dan
Politik Kota Pontianak



AHMAD HASYIM, S.T

Pembina Utama Muda/ IV c

NIP 196806151998031009