

# **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

## **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2026**



**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 April 2026 - 30 Juni 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 April 2026 - 30 Juni 2026**

| No | Unsur                                   | IKM   | Mutu Layanan    |
|----|-----------------------------------------|-------|-----------------|
| 1  | PERSYARATAN                             | 93.75 | A (Sangat Baik) |
| 2  | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR         | 92.50 | A (Sangat Baik) |
| 3  | WAKTU PENYELESAIAN                      | 91.00 | A (Sangat Baik) |
| 4  | BIAYA/TARIF                             | 92.00 | A (Sangat Baik) |
| 5  | PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN      | 94.25 | A (Sangat Baik) |
| 6  | KOMPETENSI PELAKSANA                    | 95.25 | A (Sangat Baik) |
| 7  | PERILAKU PELAKSANA                      | 97.00 | A (Sangat Baik) |
| 8  | SARANA DAN PRASARANA                    | 96.00 | A (Sangat Baik) |
| 9  | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | 94.50 | 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              | Layanan Bidang Kesatuan Bangsa Kesbangpol Kota Pontianak                                                                  | ✓     | ✓    |      |      | Kepala Bidang    |
| 2  | BIAYA/TARIF                     | Pelayanan Tidak Di Pungkut Biaya (Gratis)                                                                                 | ✓     | ✓    |      |      | Sekretaris Badan |
| 3  | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR | Sistem Bisa Lagsung/Online, Mekanisme Datang Lasung Kantor Kesbangpol Kota Pontianak yang online Google From/Scan Barcode | ✓     | ✓    |      |      | Kepala Bidang    |

### 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  | Layanan Bidang Kesatuan Bangsa Kesbangpol Kota Pontianak                                                                    | Sudah                                          | Menyederhanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kesbangpol Kota Pontianak                    |   | Kendala yang di hadapi masih kurangnya sarana dan prasarana serta SDM kita yang terbatas                        |
| 2  | Pelayanan Tidak Di Pungkut Biaya (Gratis)                                                                                   | Sudah                                          | Mempermudah Sistem Pelayanan dalam Pembuatan Sistem pelayanan Baik Secara online/online                |   | Meningkatnya Waktu penyelesaian                                                                                 |
| 3  | Sistem Bisa Lagsung/Online, Mekanisme Datang Lasung Kekantor Kesbangpol Kota Pontianak yang online Google From/Scan Barcode | Sudah                                          | Mengevaluasi persyaratan pelayanan yang masih relevan sesuai kebutuhan dan berdasarkan skala prioritas |  | Meningkatkan kualitas pelayanan dari segi penataan prosedur pelayanan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) |

## **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%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - (Semua rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL                                                                                                                       | Strategi Penyelesaian                     | Target Waktu Penyelesaian                             | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------|
| 1  | Layanan Bidang Kesatuan Bangsa Kesbangpol Kota Pontianak                                                                  | Akses Layanan dapat melalui secara daring | Maksimal penyelesaian 3 hari                          | Kepala Badan     | Kepala Badan, Sekretaris dan kepala Bidang |
| 2  | Pelayanan Tidak Di Pungkut Biaya (Gratis)                                                                                 | Admin Pelayanan yang stanbay              | Sesuai dengan perwa bisa diselesaikan 1 sampai 2 hari | Kepala Bidang    | Kepala Badan, Sekretaris dan kepala Bidang |
| 3  | Sistem Bisa Lagsung/Online, Mekanisme Datang Lasung Kantor Kesbangpol Kota Pontianak yang online Google From/Scan Barcode | Evaluasi secara berkala dan berkelanjutan | 3 bulan                                               | Kepala Bidang    | Kepala Bidang                              |

Pontianak, 30 April 2026  
 PLT. KEPALA BADAN KESATUAN  
 BANGSA DAN POLITIK KOTA  
 PONTIANAK  
 Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik  
 Kota Pontianak



EMI SULASTRI, S.IP., M.Si

Pembina Tingkat I/ IV b  
 NIP 196805141988032008