



**PONTIANAK
TENGGERA**
Besehe kite Bise!



SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT



SEMESTER II TAHUN 2023

KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA

KOTA PONTIANAK



KATA PENGANTAR



Masyarakat merupakan inti penting dalam paradigma baru tentang *new public services*. Perubahan posisi masyarakat dari yang dulu dikenal sebagai "*clients*" dan "*constituents*" menjadi "*customers*" dan kemudian menjadi "*citizens*" tentunya mendesak kami selaku penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perubahan dan perbaikan didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Saat ini masyarakat tidak lagi sekedar sebagai obyek layanan tetapi harus ditempatkan sebagai subyek.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya yang tidak terpisahkan untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Guna menampung aspirasi masyarakat terhadap kepentingan dan kemendesakan peningkatan kualitas pelayanan publik, kami selaku penyelenggara pelayanan publik perlu membangun kepercayaan masyarakat dengan melaksanakan Undang-Undang tersebut secara konsekuen dan konsisten.



Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mewujudkan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Pontianak Tenggara mencoba melakukan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Tenggara dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei dilakukan di lingkungan Kecamatan Pontianak Tenggara terhadap masyarakat yang datang di area layanan Kecamatan Pontianak Tenggara saat melakukan pengurusan Surat Keterangan. Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditetapkan (9 unsur layanan) maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Kecamatan Pontianak Tenggara sebesar 92,18.

Demikian, hasil survei kepuasan masyarakat ini disampaikan sebagai masukan bagi Kecamatan Pontianak Tenggara sendiri selaku penyelenggara pelayanan serta Instansi terkait agar ke depannya pelayanan publik khususnya di Kecamatan Pontianak Tenggara dan Kota Pontianak pada umumnya menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pontianak, Desember 2023

**CAMAT PONTIANAK TENGGARA
KOTA PONTIANAK**

M. YATIM, S.AP,M.Si

Pembina

NIP. 19760105 199803 1 003



















































































































































































DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Kebijakan Umum.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sasaran.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA.....	
2.1 Tahapan Survei.....	5
2.2 Persiapan.....	6
2.3 Pengumpulan Data.....	8
2.4 Pengolahan dan Analisa Data.....	9
2.5 Penyusunan Laporan.....	10
2.6 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	10
BAB III GAMBARAN UMUM KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA.....	12
3.1 Visi Misi.....	12
3.2 Maklumat Pelayanan.....	12
3.3 Struktur Organisasi Kecamatan Pontianak tenggara.....	13
3.4 Letak Batas dan Luas Wilayah.....	13
3.5 Jumlah RT dan RW.....	14
3.6 Jenis Pelayanan.....	
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA.....	36
4.1 Hasil.....	36
4.2 Pembahasan.....	38
BAB V ANALIS HASIL SKM.....	41
5.1 Nilai Rata- Rata Per unsur Pelayanan.....	41
5.2 Tindak Lanjut.....	44
BAB VI KESIMPULAN.....	46
6.1 Kesimpulan.....	46
6.2 Saran.....	46
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2023	



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 optimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

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

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

Melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat diketahui terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan guna lebih meningkatkan kualitas



pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan data yang diperoleh dari hasil pengukuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

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

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

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

1.2. Dasar Hukum

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



5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik.

1.3. Kebijakan Umum

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

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

1.4. Tujuan

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

1. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuinya 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

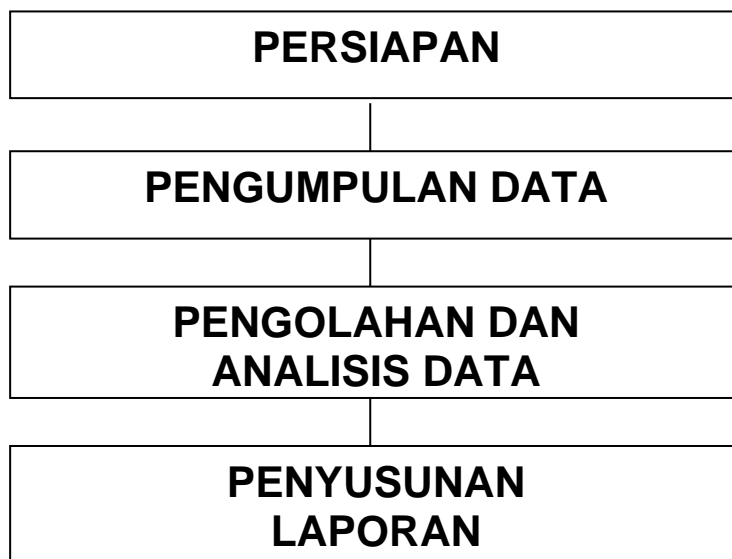
Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah masyarakat (reponden) yang mendapatkan pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung di Lingkungan Kecamatan Pontianak Tenggara.



BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Tahapan survei

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



Gambar 1. Tahapan survei.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	November 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2023	82
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	4



4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5
----	--------------------------------	---------------	---

2.2. Persiapan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

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

1) Penyusunan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pertanyaan pada kuesioner disesuaikan dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja, sehingga pertanyaan pada tiap unit kerja dapat berbeda demikian juga jumlah pertanyaan.

1. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

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



- Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
- Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

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



d). diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Kriteria Responden

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

c. Metode Pemilihan Responden

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

2.3. Pengumpulan Data

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



2.4. Pengolahan Dan Analisis Data

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

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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



2.5 Penyusunan Laporan

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

2.6. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

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

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

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

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



Tabel 2
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

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



BAB III

GAMBARAN UMUM KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA

3.1. Visi dan Misi

1. VISI

Terselenggaranya tugas umum pemerintahan secara profesional, responsif, berwawasan lingkungan dan akuntabilitas menuju masyarakat mandiri dan sejahtera

2. MISI

- Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya aparatur
- meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan kecamatan
- meningkatkan kualitas perencanaan infrastruktur, sosial dan ekonomi masyarakat
- meningkatkan peran aktif masyarakat dalam menciptakan ketentraman dan ketertiban serta pelestarian lingkungan
- meningkatkan pembinaan lembaga sosial masyarakat yang berwawasan lingkungan

3. M O T T O

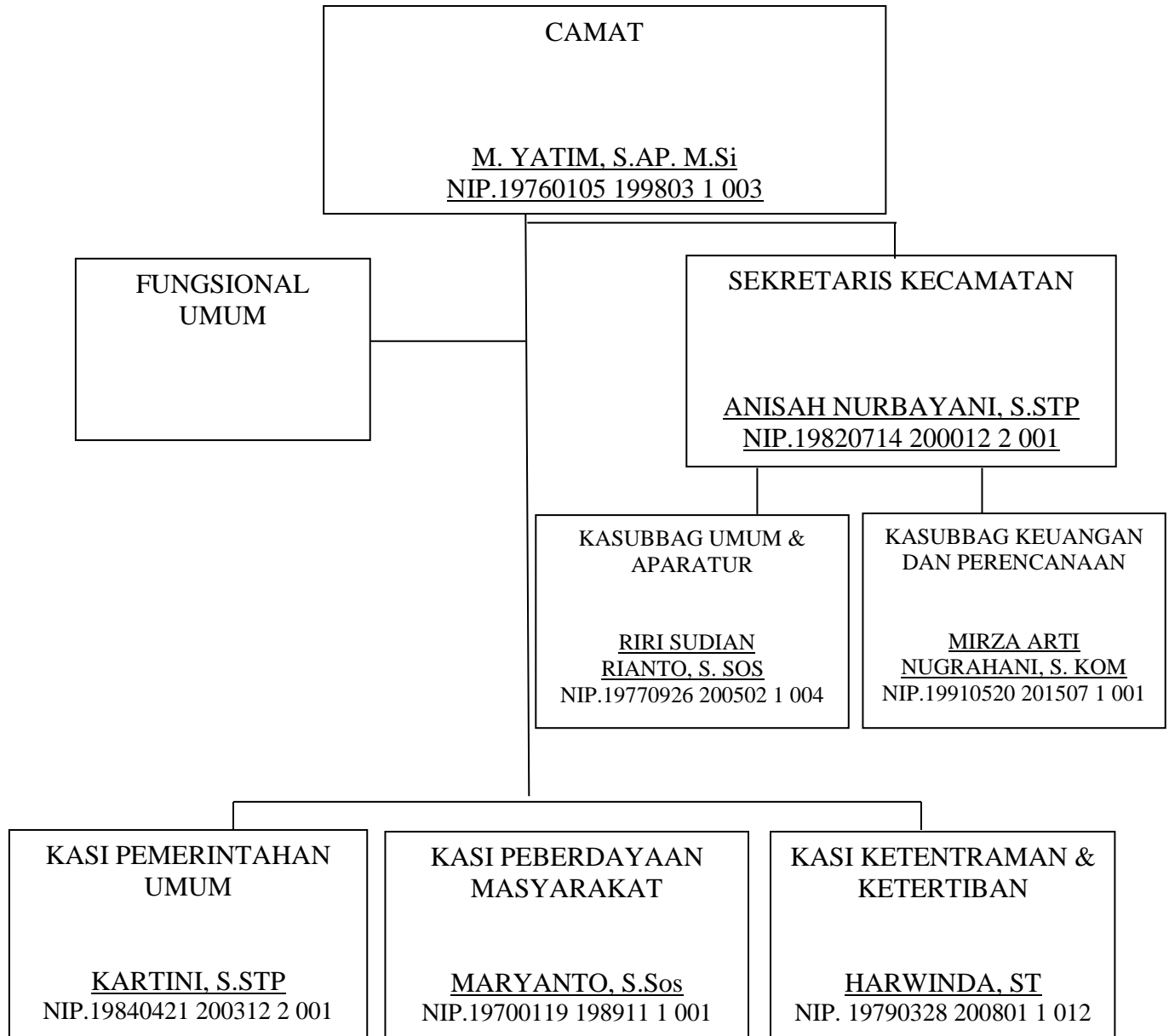
Persyaratan lengkap, pelayanan cepat, menjadi kepuasan masyarakat.

3.2. Maklumat Pelayanan

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



3.3. Struktur Organisasi Kecamatan Pontianak Tenggara



3.4. Letak Batas dan Luas Wilayah Kecamatan Pontianak Tenggara

1. Letak dan Batas Kecamatan Pontianak Tenggara

- Sebelah Selatan berbatas dengan Kabupaten Kubu Raya
- Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Pontianak Selatan
- Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Kapuas
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kubu Raya



3.5. Jumlah Penduduk, RT dan RW

1. Jumlah penduduk

Jumlah penduduk Kecamatan Pontianak Tenggara sampai dengan bulan Desember 2021 sejumlah 49.127 jiwa terdiri dari laki-laki 24.405 jiwa, perempuan 24.722 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 14.341 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)	24.405	24.722	49.127

Sumber data : Disduk Capil Kota Pontianak

TABEL 3.2 JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN KELOMPOK UMUR KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA TAHUN 2022

UMUR	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
0-0	105	112	112	82	411
1-1	216	179	141	146	682
2-2	212	190	153	158	713
3-3	218	212	156	158	744
4-4	220	212	188	150	770
5-5	236	239	174	164	813
6-6	241	264	172	149	826
7-7	254	232	184	183	853
8-8	270	241	179	205	895
9-9	269	279	186	179	913



UMUR	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
10-10	264	240	174	185	863
11-11	242	259	203	153	857
12-12	304	263	172	146	885
13-13	281	244	174	191	890
14-14	234	222	164	149	769
15-15	247	231	182	140	800
16-16	264	231	159	164	818
17-17	273	213	159	167	812
18-18	237	251	187	182	857
19-19	240	224	160	178	802
20-20	266	259	196	191	912
21-21	261	246	164	198	869
22-22	229	187	174	134	724
23-23	243	214	169	154	780
24-24	256	231	172	181	840
25-25	257	218	182	193	850
26-26	215	258	183	157	813
27-27	226	216	153	163	758
28-28	229	187	163	177	756
29-29	219	215	160	186	780
30-30	219	218	179	188	804
31-31	204	230	177	177	788
32-32	225	226	158	167	776



UMUR	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
33-33	226	250	169	180	825
34-34	224	208	157	183	772
35-35	232	222	157	169	780
36-36	207	211	204	168	790
37-37	231	229	168	162	790
38-38	208	272	178	180	838
39-39	231	257	196	177	861
40-40	258	238	192	165	853
41-41	219	255	166	175	815
42-42	233	222	153	145	753
43-43	183	191	137	141	652
44-44	204	186	117	165	672
45-45	213	219	132	138	702
46-46	217	201	143	124	685
47-47	203	180	111	134	628
48-48	196	191	123	150	660
49-49	196	177	124	121	618
50-50	165	178	120	146	609
51-51	182	191	124	136	633
52-52	212	167	110	154	643
53-53	168	177	116	88	549
54-54	168	162	99	99	528
55-55	183	166	106	102	557



UMUR	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
56-56	159	149	71	96	475
57-57	144	145	93	86	468
58-58	130	141	106	103	480
59-59	133	121	65	114	433
60-60	116	121	84	85	406
61-61	106	126	74	99	405
62-62	92	135	67	92	386
63-63	93	114	66	80	353
64-64	74	88	63	76	301
65-65	69	86	64	73	292
66-66	67	99	47	70	283
67-67	44	71	38	65	218
68-68	52	82	21	62	217
69-69	55	62	43	52	212
70-70	49	60	33	51	193
71-71	30	61	28	55	174
72-72	25	57	28	37	147
73-73	26	43	26	27	122
74-74	33	45	23	38	139
>75	184	258	115	230	787
JUMLAH	14.316	14.257	10.066	10.488	49.127

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Agama



NO	AGAMA	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	Grand Total
1	BUDHA	2.003	1.566	519	1.211	5.299
2	HINDU	54	7	10	3	74
3	ISLAM	9.189	10.932	8.331	4.141	36.593
4	KATHOLIK	1.458	787	623	648	3.516
5	KONGHUCU	51	35	22	7	115
6	KRISTEN	1.561	630	561	478	3.530
7	Lainnya					
Grand Total						49.127

Sumber data : Disduk Capil Kota Pontianak

Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN AKHIR	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	Grand Total
1	Belum Tamat SD	862	890	804	673	3.229
2	Tidak / Belum Sekolah	3.540	3.423	2.668	2.509	12.140
3	Tamat SD	1.263	1.701	1.107	1.185	5.256
4	SLTP	1.546	1.840	1.012	1.312	5.710
5	SLTA	3.861	4.287	2.373	3.007	13.528
6	Diploma I / II	140	100	71	74	385
7	Diploma III	678	454	387	340	1.859
8	Diploma IV / Srata I	2.041	1.388	1.374	1.130	5.933
9	Strata II	354	167	240	221	982



10	Strata III	31	7	30	37	105
Grand Total		14.316	14.257	10.066	10.488	49.127

Sumber data : Disduk Capil Kota Pontianak

**TABEL 3.5 PENDUDUK BERDASARKAN KELOMPOK PEKERJAAN
KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA TAHUN 2022**

JENIS PEKERJAAN	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
Akuntan	1			1	2
Anggota DPD					
Anggota DPRD Kabupaten/Kota	4	2			6
Anggota DPRD Provinsi	3	1	1		5
Anggota DPR-RI					
Apoteker	5		3	1	9
Arsitek	1	1	3		5
Belum/Tidak Bekerja	4.385	4.391	3.180	3.278	15.234
Biarawati	3				3
Bidan	16	6	9		31
Buruh Harian Lepas	129	304	274	273	980
Buruh Nelayan/Perikanan	2	2		3	7
Buruh Peternakan			2		2
Buruh Tani/Perkebunan	15	6	23	14	58
Dokter	49	21	46	14	130



JENIS PEKERJAAN	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
Dosen	81	31	61	89	262
Gubernur					
Guru	83	97	47	72	299
Imam Mesjid			1	1	2
Industri				1	1
Juru Masak		2	1		3
Karyawan BUMD	38	28	32	23	121
Karyawan BUMN	164	57	115	46	382
Karyawan Honorer	44	71	46	68	229
Karyawan Swasta	2.099	2.456	1.280	1.473	7.308
Kepala Desa					
Kepolisian RI	118	75	52	24	269
Konstruksi	11	4	7	5	27
Konsultan	11	3	11	5	30
Lainnya	1	2	3	2	8
Mekanik	7	4	3	8	22
Mengurus Rumah Tangga	2.143	2.562	1.661	1.885	8.251
Nelayan/Perikanan		9	2		11
Notaris	7	4	4	1	16
Paraji				1	1
Paranormal					



JENIS PEKERJAAN	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
Pastor					
Pedagang	44	45	25	55	169
Pegawai Negeri Sipil	1.040	687	649	515	2.891
Pelajar/Mahasiswa	2.446	2.100	1.588	1.541	7.675
Pelaut	3	11			14
Pembantu Rumah Tangga	5	6	14	9	34
Penata Busana	1				1
Penata Rambut	1	1	1	1	4
Penata Rias		1	2		3
Pendeta	7	2	1		10
Peneliti			3		3
Pengacara	7	3	2	1	13
Pensiunan	151	163	119	126	559
Penterjemah					
Penyiar Radio		1		1	2
Penyiar Televisi					
Perancang Busana					
Perangkat Desa					
Perawat	25	8	11	9	53
Perdagangan	42	40	26	45	153
Petani/Pekebun	38	24	96	15	173



JENIS PEKERJAAN	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
Peternak		1		1	2
Pialang	1				1
Pilot			1		1
Promotor Acara					
Psikiater/Psikolog				1	1
Seniman	3	2		1	6
Sopir	12	15	12	15	54
Tabib				1	1
Tentara Nasional Indonesia	14	18	7	49	88
Transportasi	3	7	6	2	18
Tukang Batu		1	1	1	3
Tukang Cukur			1	1	2
Tukang Gigi					
Tukang Jahit	4	8	2	2	16
Tukang Kayu	7	27	9	24	67
Tukang Las/Pandai Besi	1	7	1		9
Tukang Listrik	3		1		4
Tukang Sol Sepatu		1			1
Ustadz/Mubaligh		1	2		3
Wakil Walikota					
Walikota			1		1



JENIS PEKERJAAN	PONTIANAK TENGGARA				JUMLAH
	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	
Wartawan	2	2	4	3	11
Wiraswasta	1.036	936	614	781	3.367
Grand Total	14.316	14.257	10.066	10.488	49.127

Sumber data : Disduk Capil Kota Pontianak

Sumber data : Disduk Capil Kota Pontianak

Tabel 3.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Status Perkawinan

NO	STATUS PERKAWINAN	BANGKA BELITUNG DARAT	BANGKA BELITUNG LAUT	BANSIR DARAT	BANSIR LAUT	TOTAL
1	Belum Kawin	7.370	7.329	5.219	5.453	25.371
2	Cerai Hidup	245	242	152	156	795
3	Cerai Mati	391	568	306	443	1.708
4	Kawin	6.310	6.118	4.389	4.436	21.253
						49.127

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2022
Ditjen Dukcapil Kemendagri RI

2. Jumlah RT dan RW

Adapun jumlah RT dan RW di Kecamatan Pontianak Tenggara adalah 47 RW dan 175 RT, dengan rincian seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3.7 Jumlah RT dan RW Kecamatan Pontianak Tenggara

NO	KELURAHAN	RW	RT	TOTAL
1	BANGKA BELITUNG DARAT	15	45	60
2	BANGKA BELITUNG LAUT	15	54	69
3	BANSIR DARAT	8	38	46
4	BANSIR LAUT	9	38	47



	JUMLAH	47	175	222
--	--------	----	-----	-----

**DATA PENGURUS RW & RT
KEC. PONTIANAK TENGGARA
TAHUN 2023**

Bansir Laut

NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
	01		Ir. Indra Purnadi	Jl. Imbon Gg.Tj Saleh No. 35	Bansir Laut
		001	Nur Imansyah	Jl. Imbon Gg. Bansir 1	Bansir Laut
		002	Matsum	Jl. Imbon. Gg. Tj Saleh	Bansir Laut
		003	Erna	Jl. Imbon. Gg. Bansir II No.36	Bansir Laut
		004	Lina Fitrianti	Jl. Imbon. Gg. Tj. Saleh	Bansir Laut
		005	Nizar Aliyyu	Jl. Imbon Gg. Ramadhan	Bansir Laut
	02		Drs. Satriyo Utomo,S.T,M.T	Jl. Media Gg Media Sari No. 3	Bansir Laut
		001	Ibrahim	Jl. Tanjung Harapan I No. 29	Bansir Laut
		002	Hendrato	Jl. Tanjung Harapan	Bansir Laut
		003	Kharudin, DL	Gg. Harapan sari No. 48	Bansir Laut
		004	Pangali	Gg. Media Dalam Sari	Bansir Laut
		005	Asparuddin, S.H	Jl. Media	Bansir Laut
		006	Rusmansyah Fauzi	Jl. Tj. Harapan Blok A No.11	Bansir Laut
	03		Endang Purnama	Gg.Mendawai Laut	Bansir Laut
		001	Jerry Pratama	Jl. Imbon Gg. Mendawai 3 No.35 C	Bansir Laut
		002	Barry Shilmon	Jl. Imbon Gg. Mendawai	Bansir Laut
		003	Rusli	Jl. Imbon. Gg. Mendawai4 No 38	Bansir Laut
	04		Hasbi	Jl. Imbon. Gg. Mendawai Laut	Bansir Laut
		001	Effendi. S.SPD	Jl. Imbon Gg. Famili	Bansir Laut
		002	Walimansyah	Jl. Imbon. Gg. Medawai Tengah No.46	Bansir Laut
		003	Yaswan Abdullah	Jl. Imbon Gg. Mendawai II Laut	Bansir Laut
	05		Ali Sadikin, S.H. M.Si	Jl. Karangan	Bansir Laut
		001	Ir. H. Dasril, MM	Komp. Untan	Bansir Laut
		002	Ir. Setia Budi	Komp. Untan. Jl. . Silat Baru K-22	Bansir Laut
		003	Drs. Wan Mansyur, M.TP	Komp. Untan Jl. Silat Baru No. K-25	Bansir Laut



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		004	Ir. H. Sofyan, Z.M.Si	Komp. Untan.Jl. Karangan No. 13	Bansir Laut
		005	H.M.Yusuf, S.Sos, M.Si	Komp. Untan Jl. Karangan Blok D.No-1	Bansir Laut
	06		Helmi Zein	Jl. Imbon. Gg. Busri No. 3	Bansir Laut
		001	Alifuddin	Jl. Imbon Gg. Pandu No. 17	Bansir Laut
		002	Fenni Supriadi, S.E, M.M	Jl. Imbon Gg. Busri No 2	Bansir Laut
		003	Ali Barty, SE	Jl. Imbon Gg. Kusuma Wijaya No.18	Bansir Laut
		004	Joniar	Jl. Imbon Gg.Busri No. 191	Bansir Laut
	07		Drs. Masril, M.Pd	Jl. Sepakat II	Bansir Laut
		001	Ibrahim	-	Bansir Laut
		002	H. Munzammil	Jl. Sepakat I	Bansir Laut
		003	Khusnul Khawaid	Jl. Sepakat II	Bansir Laut
		004	Marsuki	Jl. Sepakat II Blok Q	Bansir Laut
	08		Suwandi	Jl. Imbon Komplek Hubdam	Bansir Laut
		001	D. Budi Histanto Bun, SH	Jl. Tj Sari Kiri No. 31	Bansir Laut
		002	Kartimun	Jl. Tanjung Sari	Bansir Laut
		003	Sahri Amarta SE	Jl. Tanjung Sari No. 118	Bansir Laut
		004	Maulidan Kelana	Jl. Imjol Gg Tanjung Djambu	
	09		Muliadi	Jl.Perdana Gg Buntu No 3	Bansir Laut
		001	Jaini,ST	Jl. Perdana No.6 D	Bansir Laut
		002	Aidil Adhar Said	Jl. Perdana No.47	Bansir Laut
		003	Suwandi	Jl. Perdana	Bansir Laut
		004	Jamaluddin Hamdani	Jl. Perdana Gg.Citra Perdana	Bansir Laut
	9 RW	38 RT			

Bansir Darat

NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
	01		Hafi, S.Sos. M.Si	Jl. A. Yani. Gg. Sepakat 2	Bansir Darat
		001	MUHAMMAD HADITIO	JL.A.YANI GG.SEPAKAT II BLOK G	Bansir Darat
		002	DIDIT SUTANSYAH	JL.SEPAKAT II GG. CITRA MANDIRI (al paris dan Vila Sepakat)	Bansir Darat



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		003	SANIDIN	JL.A.YANI GG.SEPAKAT 2 GG.MELATI	Bansir Darat
		004	H. SAMIAN	GG.PADAHERANG	Bansir Darat
		005	UMAR ISHAK	JL. A. YANI Gg. SEPAKAT 2 BLOK D	Bansir Darat
	02		H. Basuki Taher, SE	Jl. Parit. H. Husin II Gg. Demak. No. 2	Bansir Darat
		001	Agung	Jl. Parit. H. Husin II Gg. Khalifah	Bansir Darat
		002	Sri	Komp. Buana Lestari Gg. Demak.	Bansir Darat
		003	Bambang Setiawan	Jl. Parit H. Husin II Gg. Alex Griya Permai	Bansir Darat
		004	David Ondoan	Komp. Alex Griya D-23	Bansir Darat
		005	Teuku Iskandar	Komp. Alex Griya F -37	Bansir Darat
	03		Setyo Winarno	Jl. Parit H. Husin II Komp. Fajar Permai B 19	Bansir Darat
		001	Sugiri	Komp. Acisa Asri No. 32	Bansir Darat
		002	Abi Hasni Thaher	Parit H. Husin II Komp. Paris Indah Lestari	Bansir Darat
		003	Zulkifli	Komp. Imigrasi	Bansir Darat
		004	Syamsul Fikar	Komp. Pajar Permai A- 23	Bansir Darat
	04		Karsiman	Jl. Karya Kita Gg Karya Kita 3	Bansir Darat
		001	Ir. Sigit Wahyudi, MH	Komp. Mitra Indah Utama 4 No.B10	Bansir Darat
		002	Uray Mustiwan, SH	Jl.P.H Husin II Komp. Bali Mas II no. 2B	Bansir Darat
		003	Syahri, ST, MT	Gg. Karya 6	Bansir Darat
		004	Ponijan	Komp. Karya Kita Gg. Karya Kita 3	Bansir Darat
		005	M. Ali Husin	Gg. Karya	Bansir Darat
	05		Abdul Karim Bakri	Komp Pemda Jalur I No. 87	Bansir Darat
		001	Indra Wahyudi	Komp. Pemda Jalur I	Bansir Darat
		002	Agus Kariadi	Komp. Permata Griya No.24	Bansir Darat
		003	Husin	Komp. Griya Caraka I No.15	Bansir Darat



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		004	Achmad Marzuki, MT	Komp. Griya Caraka II	Bansir Darat
	06		Kaswanto	Komp. Pemda II	Bansir Darat
		001	Deddi Jauhari, SKM	Komp. Pemda II No 09	Bansir Darat
		002	Muhammad Facmi,S.K.M	Komp. Pemda III	Bansir Darat
		003	Syahrial	Komp. Rimbawan	Bansir Darat
		004	Miftahuddin	Jl. Padat Karya	Bansir Darat
		005	Nazaruddin	Komp. Grand Paris	Bansir Darat
	07		Fajar Sulaiman	Jl. A. Yani Gg. Sepakat II No. 12	Bansir Darat
		001	Mosleh	Jl. Sepakat II	Bansir Darat
		002	Syafi'i	Jl. Padat Karya Tengah	Bansir Darat
		003	H. Muhammad	Jl. Padat Karya Tengah	Bansir Darat
		004	Bachtiar	Jl. Perdana Gg. WA Sidik	Bansir Darat
		005	Syakur	Jl.Padat Karya Gg.Karya Baru	Bansir Darat
	08		Azhari	Jl. Parit H. Husin II Komp Disbun I	Bansir Darat
		001	Lili Thamrin	Komp Pesona Mutiara Dewa	Bansir Darat
		002	Ahmad Syarif	Jl. Parit H. Husin II	Bansir Darat
		003	M. Nazi	Komp. Cahaya Baru	Bansir Darat
		004	Yadin Annur	Komp. Prestigio	Bansir Darat
		005	Insan Noventa	Komp Greenhill Blok A2	Bansir Darat
	8 RW	38 RT			



Bangka Belitung Laut

NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
	01		Agus Firmansyah	Jl. Adisucipto Gg. Darsyad	Bangka Belitung Laut
		001	Nanang Surya	Jl. Adisucipto Gg. H. Masyur	Bk Blt Laut
		002	Faisal	Jl. Adisucipto Gg. Darsyad	Bk Blt Laut
		003	ELPITA, A.Md	Jl. Adisucipto Gg. Permai	Bk Blt Laut
	02		Iswandi, S.Pd	Jl. Adisucipto	Bk Blt Laut
		001	Agus A. Rekly	Jl. Sepakat I Blok H	Bk Blt Laut
		002	Haziki, AR	Jl. Sepakat Blok A. No 40	Bk Blt Laut
		003	Ernawati, S.Kep.M.Kep	Jl. Adisucipto Gg. Sa'diah	Bk Blt Laut
		004	M. Haryadi	Jl. AR. Saleh Gg. Kelurahan	Bk Blt Laut
	03		Munziri, ST	Jl. Adisucipto Gg. Keluarga	Bk Blt Laut
		001	Iskandar	Jl. Adisucipto Gg. Emat Lima	Bk Blt Laut
		002	Mulyadi	Jl. Adisucipto Gg. H, Munaf	Bk Blt Laut
		003	Eisyafdi,ST	Jl. Adisucipto Gg. Keluarga	Bk Blt Laut
	04		Anwar	Jl. Sepakat I	Bk Blt Laut
		001	H. Muchsin	Jl. Sepakat	Bk Blt Laut
		002	Mardeni Muhammad	Jl. Sepakat I No. 4-A	Bk Blt Laut
	05		Hendra, ST	Jl. Adisucipto Gg. Hakaraya	Bk Blt Laut
		001	Agus Suparman	Jl. Adisucipto Gg. H. Saleh	Bk Blt Laut
		002	Saiful Umam, SP	Jl. Adisucipto Gg. H. Mailamah No. 9	Bk Blt Laut
		003	Basri H. Sulaiman	Jl. Adisucipto Gg. H. Hasan	Bk Blt Laut
		004	Syanuriadi	Jl. Adisucipto Gg. H. Amin	Bk Blt Laut
		005	Fahrul	Jl. Adisucipto Gg.Hakaraya	Bk Blt Laut
	06		Reza Oktariando, SH	Jl. Ar. Saleh Gg. Panorama	Bk Blt Laut
		001	Iin Zulkarnaen	Jl. Adisucipto	Bk Blt Laut



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		002	Enjang Wahyu,SE,MM	Jl. A.R Saleh Gg. Hijrah No. 36	Bk Blt Laut
		003	Andrian Suseno	Jl. A.R Saleh Gg. Ilham No. 9	Bk Blt Laut
		004	Donny Ivandrie	Jl. A.R Saleh Gg. Sutitah Sodarso	Bk Blt Laut
		005	Ahmad Ronius, S.Sos	Jl. A.R Saleh Gg. Panorama	Bk Blt Laut
	07		Drs. Ardi H. W	Jl. Adisucipto Gg. H.M Nuh	Bk Blt Laut
		001	Diomedes	Jl. Adisucipto Gg. H.M Nuh	Bk Blt Laut
		002	Ediyansyah	Jl. Adisucipto Gg. Teratai Tengah No. 39	Bk Blt Laut
		003	Abdul Gani	Jl. Adisucipto Gg. Teratai tengah No. 36 A	Bk Blt Laut
	08		Ir.H.Yusri Zainuddin,MT	Jl. AR. Saleh	Bk Blt Laut
		001	Beliano	Jl. A.R. Saleh Gg. Pembangunan	Bk Blt Laut
		002	Aminuddin	Jl. A.R. Saleh Gg. Komp. BLKI	Bk Blt Laut
		003	Putra Sugiarto	Jl. A.R. Saleh VIII No. 3	Bk Blt Laut
		004	Ir. H. Sunarto	Jl. Parit H. Husin 1	Bk Blt Laut
		005	Efendi Ridwan Said	Jl. A.R. Saleh III No. 3	Bk Blt Laut
	09		Firmansyah	Jl.Adisucipto Gg. Nusa Indah	Bk Blt Laut
		001	Hadirin	Jl.Adisucipto Gg Nusantara	Bk Blt Laut
		002	Rusmin Djauhari	Jl.Adisucipto Gg Nusa Indah	Bk Blt Laut
		003	Martin Luter Birila	Jl.Adisucipto Gg Fitrah	Bk Blt Laut
	10		Dr. Khamarullah, SH, M.Hum	Jl. Parit H. Husin I Gg.Muslimin 2	Bk Blt Laut
		001	Suraji	Jl. Parit H. Husin I Gg. Muslimin	Bk Blt Laut
		002	EDI SURATMAN	Jl. Parit H. Husin I Gg. Muslimin I	Bk Blt Laut
		003	SUGIMIN	Jl. Parit H. Husin I	Bk Blt Laut
		004	ABDUS SATAR	Jl. Parit H. Husin I Gg. Muslimin II	Bk Blt Laut
	11		Wahyudi	Jl. Adisucipto Gg. H.Haris	Bk Blt Laut



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		001	Hendri	Jl. Adisucipto Gg. Belitung 1 No.24 A	Bk Blt Laut
		002	Jonathan Pasaribu	Jl.Adisucipto Gg. Belitung 2	Bk Blt Laut
		003	M. Idris	Jl. Adisucipto Gg. H. Haris	Bk Blt Laut
	12		Dedi Asriadi	Jl. Parit H. Husin I Gg. Sederhana	Bk Blt Laut
		001	M. Aryadi	Jl. Parit H. Husin I Gg Sederhana	Bk Blt Laut
		002	Suparjo	Jl. Parit H. Husin I Gg Mulia	Bk Blt Laut
		003	Drs. Harry	Jl. Parit H. Husin I Gg. Perwira E-3	Bk Blt Laut
	13		Basuni	Jl. Adisucipto Gg Transmigrasi	Bk Blt Laut
		001	Ellisa Angreiyani	Jl. Adisucipto Gg. Family	Bk Blt Laut
		002	H. Sutrisno	Jl. Transmigrasi	Bk Blt Laut
		003	Hasan Azhari	Jl. Adisucipto Gg. Sosial	Bk Blt Laut
	14		Darmadi,SH	Jl. Parit H. Husin I Gg.Halim	Bk Blt Laut
		001	Imran Iskandar	Jl. Parit H. Husin I Gg. Palaguna	Bk Blt Laut
		002	Drs.H.Maksum P. M.Si	Jl. Parit H. Husin I Palasari No. 8	Bk Blt Laut
		003	Taufik Kurniawan	Jl. Parit H. Husin I No.4	Bk Blt Laut
	15		Gatot Wicaksono	Jl. Parit H. Husin I Gg. Alqadar Dalam	Bk Blt Laut
		001	Suyanto	Jl. DR. Soedarso Gg. Analis	Bk Blt Laut
		002	Santoso	Jl. Adisucipto No. 14	Bk Blt Laut
		003	Usmadi,SH	Jl. Adisucipto Komp. Diswannak No. C-1	Bk Blt Laut
		004	Bustami	Jl. DR. Soedarso Gg. Analis	Bk Blt Laut
		005	Muhadi	Jl. DR. Soedarso Gg. Analis	Bk Blt Laut
	15 RW	54 RT			

Bangka Belitung Darat

NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
	01		Ir. Suharjo	Jl. Parit H. Husin II Gg. Arwana No. 2	Bk Blt Darat
		001	Effendi A. Rasyid S.Pd	Jl. Parit H. Husin II No. 7	Bk Blt Darat



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		002	Eko Yulianto	Jl. Parit H. Husin II Alex Griya I	Bk Blt Darat
		003	Meno Tri Gunawan	Jl. Parit H. Husin II Alex Griya E-1	Bk Blt Darat
	02		Ade M. Sayuti	Jl. Parit H. Husin II Komp. Acisa Permai No. 62	Bk Blt Darat
		001	Drs. H. Kusnadi, M.Si	Jl. Parit H. Husin II Komp. Acisa Permai No. 31	Bk Blt Darat
		002	Bambang Suhendro	Jl. Parit H. Husin II Komp. Bali Mas I	Bk Blt Darat
		003	Herman Sakirno	Jl. Parit H. Husin II Komp. Bali Mas III	Bk Blt Darat
		004	Yohanes Ricky	Jl. Parit H. Husin II Alex Griya II B-8	Bk Blt Darat
		005	Ihya Ullumudin	Jl. Parit H. Husin II Gg. Alhuda No. 1	Bk Blt Darat
	03		Rahimin	Jl. Parit H. Husin II Gg. Mitra No. 3	Bk Blt Darat
		001	Dede Kurniawan	Jl. Parit H. Husin II Gg. Mitra	Bk Blt Darat
		002	H. Musrif	Jl. Parit H. Husin II Gg. Wisuda	Bk Blt Darat
		003	Riduansyah	Jl. Parit H. Husin II Gg. Asoka	Bk Blt Darat
		004	Mahmudi Kusuma, SE	Jl. Parit H. Husin II Gg. Wisata	Bk Blt Darat
	04		Yusran, S.Ag	Jl. Parit H. Husin II Komp. Alex Griya Palm B-23	Bk Blt Darat
		001	Anwar Pardi	Jl. Parit H. Husin II Gg. Hidayah No.1	Bk Blt Darat
		002	DR. H. Ichsab Iqbal	Jl. Parit H. Husin II Komp. Wana Bhakti 3-21	Bk Blt Darat
		003	Agus Syahrani	Jl. Parit H. Husin II Komp. Meranti Indah	Bk Blt Darat
		004	Joko Triono, SE	Jl. Parit H. Husin II Komp. Mandala Indah	Bk Blt Darat
		005	Bader Sasmara, S.Hut	Jl. Parit H. Husin II Komp. Paris asri A-1	Bk Blt Darat
	05		Didik Sudarmaji, M.Pd	Jl. Parit H. Husin II Komp. Wana Bhakti IV No. 1	Bk Blt Darat
		001	Sabarudin	Jl. Parit H. Husin II Gg. Lestari	Bk Blt Darat



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
		002	Nordi Muslim	Jl. Parit H. Husin II Komp. Puri Akcaya 3 E 5	Bk Blt Darat
		003	H. Supardiono	Jl. Parit H. Husin II Komp. Paris Royal Residen 8-12	Bk Blt Darat
		004	Sutrisno	Jl. Parit H. Husin II	Bk Blt Darat
	06		Andrian Mat'aini, SE	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama 3 B-11	Bk Blt Darat
		001	Andrew Sutanto	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Vila Gading Raya No. 10 A	Bk Blt Darat
		002	Heryanto	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama I	Bk Blt Darat
		003	Marzuki,Ms	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama	Bk Blt Darat
		004	Suryanto	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Villa Kelapa Gading A-19	Bk Blt Darat
		005	Suhairi	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Permata agung No.18	Bk Blt Darat
	07		Muhammad Saleh	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Bali Mas 3AA -16	Bk Blt Darat
		001	Steven Greatnes	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Agung Utama	Bk Blt Darat
		002	Deventer Berutu	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Villa Gading Raya 2 RK-15	Bk Blt Darat
		003	Memed Indrayana,SE	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Bali Mas 3BB-23	Bk Blt Darat
		004	Acep Kurniawan	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Angrek Permai C- 4	Bk Blt Darat
		005	Endang	Jl. Sei Raya Dalam Gg. Sejahtera Mulia No. 10	Bk Blt Darat
	08		Indriati	Jl. Sei Raya Dalam komp. Bali Mas 1 E-1	Bk Blt Darat
		001	Suhardi, M.Pd	Jl. Sei Raya Dalam Gg. Amali	Bk Blt Darat
		002	Kusyadi	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Bali Mas I D-13	Bk Blt Darat
		003	Bukhari	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Bali Mas I No. 2	Bk Blt Darat
		004	Nasruddin	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Villa Mutiara Mas 4 No. 3	Bk Blt Darat



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
	09		M. Nur Hasan, SE	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Rafles Residence AA-2	Bk Blt Darat
		001	Kurniawan Widodo, S.Hut	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama 2 F-4	Bk Blt Darat
		002	H. Achmad Mochtar	Jl. Sei Raya Dalam Komp Pesona Alam	Bk Blt Darat
		003	Drs Rudi Haryanto	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Sei Raya Lestari C-7	Bk Blt Darat
		004	Mus Artodiharjo, SH, MH	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Villa Losari Asri A-18	Bk Blt Darat
		005	H. Repito Jumaliono, SH.MH	Jl. Sei Raya Dalam Rafles Residace AA -1	Bk Blt Darat
	10		Musdihan	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Puri Akcaya 1	Bk Blt Darat
		001	Djayadi Idris, S.PdI	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Puri Akcaya I D-6	Bk Blt Darat
		002	Slamet Haryadi	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama 5 B-27	Bk Blt Darat
		003	H. M Ridwan	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama	Bk Blt Darat
		004	M.Yahya	Jl.Sei Raya Dalam Kp Gading Premiere	Bk Blt Darat
	11		Drs. Zulkifli	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Sejahtera 1 B-11	Bk Blt Darat
		001	Hidayat Hadran	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Sejahtera A-23	Bk Blt Darat
		002	Bendot Basuki	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Gading Victoria A- 19	Bk Blt Darat
		003	Firmansyah	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama 7	Bk Blt Darat
		004	Ny. Siat Djun / Ahun	Jl. Sei Raya Dalam Kom. Serdam Residance	Bk Blt Darat
	12		Halil. HM	Jl. Sei Raya Dalam H.M saleh 2 No 5	Bk Blt Darat
		001	Marvin	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Villa Permata Indah A-13	Bk Blt Darat
		002	Oramahi	Jl. Serdam Komp. Mitra Indah Utama 8 No- A-26	Bk Blt Darat
		003	Mahmudi Hakim	Jl. Sei Raya Dalam Gg. H.M. Saleh No. 8-E	Bk Blt Darat



NO	RW	RT	NAMA	ALAMAT	KELURAHAN
	13		Ngadiono	Jl. Parit H. Husin II Komp. Disbun	Bk Blt Darat
		001	Nanda Pratama, A.Md	Jl. Parit H. Husin II Komp Disbun I	Bk Blt Darat
		002	Abdussalam	Jl. Parit H. Husin II Gg. Sehatera Abadi	Bk Blt Darat
		003	Juliansyah	Jl. Parit H. Husin II Komp Green Land Paris	Bk Blt Darat
	14		Syafarial Chutbi,S.Sos	Jl. Serdam Komp. Villa Kencaba No 9	Bk Blt Darat
		001	Hilman Shafwan	Jl. Sei Raya Dalam Gg. H. Jamaliah No. 9	Bk Blt Darat
		002	Salman Farisi, S.Pd	Jl. Sei Raya Dalam Gg. H. Arsyad No. 2	Bk Blt Darat
		003	Hadianto, ST	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Taman Sui Raya 2 E 3	Bk Blt Darat
	15		Yayat Akhdiat	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Mitra Indah Utama 7 A-12	Bk Blt Darat
		001	Hamdani	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Griya Pesona B- 17	Bk Blt Darat
		002	Kusmadi	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Sejahtera 3	Bk Blt Darat
		003	Masran	Jl. Sei Raya Dalam Komp. Disbun 2 C-27	Bk Blt Darat
	15 RW	60 RT			



3.6. Jenis Pelayanan di Kecamatan Pontianak Tenggara

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

Tabel 3.10 Jenis Pelayanan di Kecamatan Pontianak Tenggara

NO	JENIS PELAYANAN
1	PEMBUATAN SURAT KETERANGAN WARIS
2	PEMBUATAN SURAT KETERANGAN USAHA
3	PEMBUATAN SURAT DISPENSASI NIKAH
4	PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PENGAJUAN KREDIT USAHA KECIL (BUKAN PKL)
5	PEMBUATAN SURAT DOMISILI USAHA
6	PEMBUATAN KETERANGAN PEMBUATAN TOWER
7	PEMBUATAN PENGESAHAN SURAT MASUK ABRI
8	PEMBUATAN SURAT PENGESAHAN PERMOHONAN PEMASANGAN PDAM
9	PEMBUATAN PENGESAHAN USULAN PENSIUN PNS DAN NON PNS (ASABRI)



BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA

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 pada Kecamatan Pontianak Tenggara sebagai berikut :

Tabel 4.1 Penilaian Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	3	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	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



Survei Kepuasan Masyarakat 2 Semester 2023

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	4	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	3	4	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	3	3	4	4	4
53	3	4	3	4	5	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	3	3	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	4	3	3	3
68	4	4	4	4	3	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4
74	3	4	3	4	3	3	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4



76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	4	4	3	3	3	3	3
93.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	364	366	363	400	361	362	367	361	378
NRR / Unsur	3,640	3,660	3,630	4,000	3,610	3,620	3,670	3,610	3,780
NRR tertbg/ unsur	0,404	0,406	0,403	0,444	0,401	0,402	0,407	0,401	0,420
IKM Unit pelayanan								3,687	92,18

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1. Umur

Adapun data responden yang didapat sebanyak 100 responden, diketahui pada variabel umur terdapat jumlah responden yang memiliki umur < 30 tahun dan > 30 tahun sebagai berikut:

- Umur < 30 tahun = 31 orang
- Umur > 30 tahun = 69 orang

4.2.2. Jenis Kelamin



Adapun data responden yang didapat sebanyak 100 responden, diketahui pada variabel jenis kelamin terdapat jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagai berikut:

- Laki-laki = 42 orang
- Perempuan = 58 orang

4.2.3. Pendidikan Terakhir

Adapun data responden yang didapat sebanyak 100 responden, diketahui pada variabel pendidikan terakhir terdapat jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1, dan S2 sebagai berikut:

- < SD = - orang
- SLTP = - orang
- SLTA = 53 orang
- Diploma = 1 orang
- S1 = 34 orang
- > S2 = 3 orang

4.2.4. Pekerjaan

Adapun data responden yang didapat sebanyak 100 responden, diketahui pada variabel pekerjaan terdapat jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, karyawan swasta, wiraswasta/usahawan, pelajar/mahasiswa, dan lainnya sebagai berikut:

- PNS/TNI/POLRI = 18 orang
- Karyawan Swasta = 31 orang
- Wiraswasta/Usahawan = 6 orang
- Pelajar/Mahasiswa = 11 orang
- Lainnya = 34 orang

4.2.5. Total Nilai

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Pontianak Tenggara,



diketahui dari 100 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 92,18 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Pontianak Tenggara memiliki Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kecamatan Pontianak Tenggara memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK.



BAB V

ANALIS HASIL SKM

5.1 Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Pontianak Tenggara, diketahui dari 100 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 5.1. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,640
U2	Prosedur	3,660
U3	Waktu Pelayanan	3,630
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,610
U6	Kompetensi Pelaksana	3,620
U7	Perilaku Pelaksana	3,670
U8	Sarana dan prasarana	3,610
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780

1. Unsur 1; Persyaratan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,640 yang merupakan nilai urutan ke-5 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (sesuai) dan 4 (sangat sesuai) 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; Prosedur

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,660 yang merupakan nilai urutan ke-4 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (mudah) dan 4 (sangat mudah) terhadap unsur prosedur pelayanan, dengan alasan apabila semua administrasi sudah terpenuhi atau lengkap maka proses pelayanan juga akan lebih mudah dan lancar.

3. Unsur 3; Waktu Pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,630 yang merupakan nilai urutan ke-6 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (cepat) dan 4 (sangat cepat) terhadap unsur kecepatan waktu pelayanan, dengan alasan bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dalam mengurus keperluan mereka.

4. Unsur 4; Biaya/Tarif

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 4,000 yang merupakan nilai tertinggi dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, semuanya memberikan nilai 4 (Gratis) penilaian ini diberikan sejalan dengan pelayanan yang diterima yang dianggap sangat sesuai.

5. Unsur 5; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,610 yang merupakan nilai yang sama dengan sarana dan prasarana dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 4 (sangat sesuai) dan nilai 3 (sesuai), penilaian ini diberikan karena pada dasarnya telah ada kesesuaian antara produk pelayanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan



6. Unsur 6; Kompetensi pelaksana

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,620 yang merupakan nilai urutan ke-7 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 4 (Sangat Kompeten) dan sebagian memberikan nilai 3 (Kompeten). Menurut penataran responden, penilaian ini diberikan sejalan dengan pelayanan yang diterima dianggap cepat sehingga mereka menyimpulkan hal ini dikarenakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dianggap Sangat Kompeten.

7. Unsur 7; Perilaku Pelaksana

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,670 yang merupakan nilai urutan ke-3 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (sopan dan ramah) dan 4 (sangat sopan dan ramah) terhadap unsur kesopanan dan keramahan petugas, dengan alasan masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Pontianak Tenggara sehingga tidak pernah dan tidak perlu menyampaikan keluhan berupa apapun. Jika memiliki keluhan maka sudah tersedia *smile card* dan kotak pengaduan yang merupakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik dan saran, dan pihak petugas langsung menanggapi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

8. Unsur 8; Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,610 yang merupakan nilai nilai yang sama dengan produk spesifikasi jenis pelayanan dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik) terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana, dengan alasan sarana



prasarana sangat baik untuk petugas pelayanan dalam menunjang pelayanan terbaiknya, namun masih perlu dilengkapi sarana dan prasarana yang lebih baik seperti pemisahan ruang pelayanan dengan lalu lintas kerja ASN (Antar Seksi), Pemasangan AC dan Running Teks. Selain itu Kecamatan Pontianak Tenggara telah menyediakan sarana pelayanan berbasis online yaitu sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL)

9. Unsur 9; Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Pada unsur ini didapatkan nilai rata-rata 3,780 yang merupakan nilai urutan ke-2 dari 9 unsur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden, sebagian besar masyarakat memberikan nilai 3 (berfungsi kurang maksimal) dan 4 (dikelola dengan baik) terhadap unsur penanganan pengaduan, dengan alasan masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Pontianak Tenggara sehingga tidak pernah dan tidak perlu menyampaikan keluhan berupa apapun. Jika memiliki keluhan maka masyarakat dapat menyampaikan secara langsung melalui surat/kotak pengaduan dan secara online melalui SPAN Lapor.



5.2 TINDAK LANJUT

1. Untuk Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,610

Alasan :

- Belum optimalnya sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara

Tindak Lanjut :

- 1) Mengoptimalkan Penggunaan media sosial berupa facebook, Instagram, whatsapp sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait segala kegiatan dan pelayanan di Kecamatan Pontianak Tenggara.
- 2) Mengusulkan tambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya : berupa menyediakan akses wifi untuk masyarakat diruang pelayanan
- 3) Menyediakan sarana pendukung bagi disabilitas seperti kursi roda dan tongkat berjalan sehingga memudahkan penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan dikecamatan Pontianak Tenggara.
- 4) Mengoptimalkan sarana dan prasarana diruang tunggu loket pelayanan seperti penataan loket pelayanan.

2. Untuk Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,610

Alasan :

- Produk Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara sudah berkurang. Seperti produk layanan kependudukan sudah sebagian besar di Dinas Catatan Sipil
- SOP Kecamatan perlu perbaikan dan penyempurnaan kembali.



BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kecamatan Pontianak Tenggara adalah sebagai berikut:

- Diketahui dari 100 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 92,18
- Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Pontianak Tenggara memiliki Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kecamatan Pontianak Tenggara memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK.
- Adapun nilai rata-rata terendah yaitu pada unsur ke-1 ; Kualitas sarana dan prasarana dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,610
- Adapun nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur ke-1 ; Kewajaran Biaya dalam Pelayanan dengan nilai rata-rata yaitu 4,000.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan adalah seluruh petugas pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Tenggara dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik.



Kota Pontianak, Desember 2023

Camat Pontianak Tenggara

M. YATIM, S.AP, M.Si
NIP. 19760105 199803 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
(KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA)
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei : 08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta
 Wirausaha Lainnya.....(Disebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidakkompeten / tidak mampu b. Kurangkompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangatkompeten / sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangatcepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang Kewajaran biaya / tarif yang dibayarkan dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

NOMOR HP :

EMAIL :