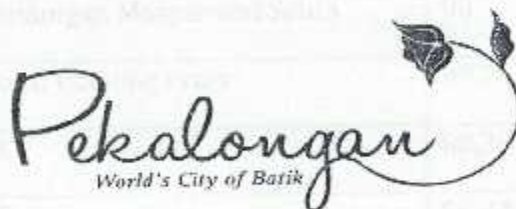




LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2018



Jl. MATARAM 1 PEKALONGAN KODE POS 51111
Telp. (0285) 421093 Fax. (0285) 424061

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri ini dilakukan terhadap 66 (enam puluh enam) SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan. Meskipun belum dapat menggambarkan keseluruhan kualitas pelayanan, namun setidaknya analisis hasil capaian survei kepuasan masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi SKPD/ Unit Pelayanan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD/ Unit Pelayanan terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Selanjutnya, kegiatan ini juga diharapkan menjadi modal penting dalam mempersiapkan pelaksanaan kegiatan yang sama terhadap jenis pelayanan secara keseluruhan pada SKPD/ Unit Pelayanan masing-masing. Persepsi dan penilaian masyarakat secara umum dapat dilihat dari Grafik berikut :

DAFTAR PERSEPSI PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKALONGAN TAHUN 2018

No	SKPD	Nilai	Kategori
1.	Bagian Hubungan Masyarakat Setda	90	SANGAT BAIK
2.	Satuan Polisi Pamong Praja	89,74	SANGAT BAIK
3.	BAPPEDA	88,39	SANGAT BAIK
4.	DPMPTSP	85,34	BAIK
5.	Bagian Minbang	85,08	BAIK
6.	Dinas Kesehatan	84,07	BAIK
7.	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	83,89	BAIK
8.	RSUD Bendan	83,78	BAIK
9.	Dinas Perternakan dan Pangan	81,89	BAIK
10.	Bagian Umum Setda	81,89	BAIK

11.	Bagian Rumah Tangga Setda	81,85	BAIK
12	Dinas Komunikasi dan Informasi	81,34	BAIK
13.	Kelurahan Kauman	80,56	BAIK
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak	80,56	BAIK
15	Kelurahan Pasirkratonkramat	79,9	BAIK
16	Kelurahan Klego	79,65	BAIK
17	Kelurahan medono	79,61	BAIK
18	Bagian Organisasi	78,77	BAIK
19	Sekretariat DPRD	78,77	BAIK
20	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	78,51	BAIK
21	Kelurahan Noyontaansari	77,48	BAIK
22	Bagian Hukum	77,48	BAIK
23	Kelurahan Sapuro Kebulen	77,13	BAIK
24	Kelurahan Poncol	76,8	BAIK
25	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	76,74	BAIK
26	Dinas Kelautan dan Perikanan	76,72	BAIK
27	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	76,72	BAIK
28	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah	76,72	BAIK
29	Kelurahan Banyurip	76,69	BAIK
30	Kecamatan Pekalongan Timur	76,56	KURANG BAIK
31	Kelurahan Bendan Kergon	76,51	KURANG BAIK
32	Dinas Pendidikan	76,37	KURANG BAIK
33	Kecamatan Pekalongan Utara	76,04	KURANG BAIK
34	Bagian Kesejahteraan Rakyat	75,91	KURANG BAIK
35	Inspektorat	75,69	KURANG BAIK

36	Bagian Tata Pemerintahan Setda	75,69	KURANG BAIK
37	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga	75,66	KURANG BAIK
38	Kelurahan Tirto	75,56	KURANG BAIK
39	Dinas Perhubungan	75,55	KURANG BAIK
40	Kelurahan Degayu	75,51	KURANG BAIK
41	Kelurahan Jenggot	75,4	KURANG BAIK
42	Kelurahan Bandengan	75,07	KURANG BAIK
43	Dinas Lingkungan Hidup	74,96	KURANG BAIK
44	Kelurahan Setono	74,9	KURANG BAIK
45	Kelurahan Buaran Kradenan	74,47	KURANG BAIK
46	Kelurahan Panjang Wetan	74,45	KURANG BAIK
47	Badan Keuangan Daerah	74,31	KURANG BAIK
48	Kelurahan Sokoduwet	74,26	KURANG BAIK
49	Kelurahan Kuripan Yosorejo	74,12	KURANG BAIK
50	Kelurahan Gamer	74,07	KURANG BAIK
51	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	73,94	KURANG BAIK
52	Kelurahan Krapyak	73,68	KURANG BAIK
53	Kecamatan Pekalongan Selatan	73,46	KURANG BAIK
54	Kelurahan Padukuhan Kraton	73,1	KURANG BAIK
55	Kecamatan Pekalongan Barat	72,22	KURANG BAIK
56	Kelurahan Pringrejo	72,11	KURANG BAIK
57	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	71,14	KURANG BAIK
58	Kelurahan Podosugih	71,1	KURANG BAIK
59	Kelurahan Kali Baros	70,56	KURANG BAIK
60	Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	70,5	KURANG BAIK

61	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	70,13	KURANG BAIK
62	Kelurahan Kandang Panjang	69,95	KURANG BAIK
63	Bagian Perekonomian	69,2	KURANG BAIK
64	Kelurahan Panjang Baru	69,2	KURANG BAIK
65	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	67,36	KURANG BAIK
66	Kelurahan Kuripan Kertoharjo	65,08	KURANG BAIK
	Rata-rata SKM Kota Pekalongan	76,67	BAIK

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini secara umum masyarakat/ responden telah memberikan penilaian rata-rata "Baik" terhadap jenis pelayanan dari 66 (enam puluh enam) SKPD yang disurvei.

5.2 Saran

Walaupun sebagian besar mendapatkan persepsi "Baik" dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik kedepan secara keseluruhan, antara lain :

1. Mutu dan kualitas pelayanan untuk lebih ditingkatkan;
2. Kualitas Sumber Daya Manusia (Pegawai pelayanan) untuk lebih ditingkatkan dalam hal keramahan, pemberian informasi, kompetensi dan kecepatan pelayanan ;
3. Standar Pelayanan (Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu) dapat dilihat dengan jelas oleh penerima manfaat (masyarakat)
4. Birokrasi dalam sistem pelayanan lebih dipermudah untuk efisiensi;
5. Biaya retribusi dan pajak untuk lebih dibuat terjangkau untuk kalangan masyarakat;
6. Ruang pelayanan untuk dibuat lebih nyaman, terutama ruangan yang belum terdapat pendingin ruangan seperti AC atau Kipas Angin;
7. Ketepatan waktu pegawai dalam melayani masyarakat;
8. Ruang pelayanan untuk dijaga kebersihannya;
9. Untuk pengaduan dari masyarakat untuk segera ditanggapi;
10. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.