

LAPORAN INOVASI

SEKAT (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT) KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU



JALAN SEMBILANG UJUNG NO. 2 KEL. MERANTI PANDAK
KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU

PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Sehubungan dengan hal tersebut, kami membuat inovasi **SEKAT (Survey Kepuasan Masyarakat)**.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan umum dibuat Inovasi SEKAT ini adalah untuk mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan PATEN yang telah diberikan oleh Kecamatan Rumbai sehingga dapat dijadikan pedoman dalam membuat perencanaan serta evaluasi terhadap kinerja Kecamatan. Sedangkan tujuan khususnya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh Kecamatan Rumbai.
2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.
3. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan.
4. Merencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN yang diberikan oleh Kecamatan
5. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SEKAT) tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat survei dimaksud yaitu :

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan penyelenggaraan pelayanan publik melalui

pelayanan PATEN di Kecamatan Rumbai.

- b) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan PATEN Kecamatan secara periodik.
- c) Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan PATEN Kecamatan Rumbai.
- d) Menjadi bahan evaluasi pelayanan PATEN Kecamatan untuk ke depan.
- e) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan PATEN di Kecamatan Rumbai.

Tahapan Penciptaan Inovasi

Tahapan penciptaan inovasi survey kepuasan masyarakat (SEKAT) sebagai berikut :

1. Merancang pertanyaan yang akan diinput ke dalam *google form* berkoordinasi dengan Kepala seksi PATEN Kecamatan Rumbai.
2. Membuat desain survey kepuasan yang akan digunakan.
3. Masukkan semua pertanyaan yang akan ditanyakan kepada masyarakat.
4. Membuat barcode untuk mempermudah masyarakat mengakses inovasi SEKAT.

Pelaksanaan Inovasi SEKAT

1. Masyarakat diminta untuk menscan barcode yang telah disediakan.
2. Masyarakat mengisi jawaban dari pertanyaan yang telah disediakan.
3. Setelah masyarakat menjawab pertanyaan tersebut, jawaban masyarakat akan langsung tersimpan pada google form.

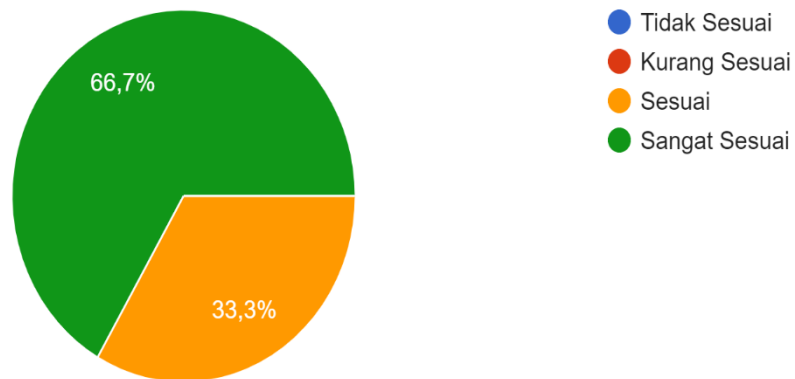
Pelaksanaan Inovasi SEKAT

Inovasi ini diciptakan dalam kurun waktu 2 bulan mulai inisiasi, rancang bangun, pembuatan inovasi, sosialisasi dan penerapan.

Hasil Pelaksanaan Inovasi SEKAT

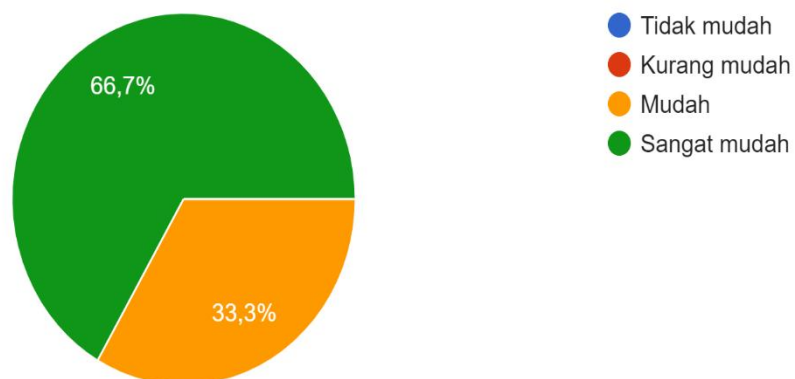
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

27 jawaban



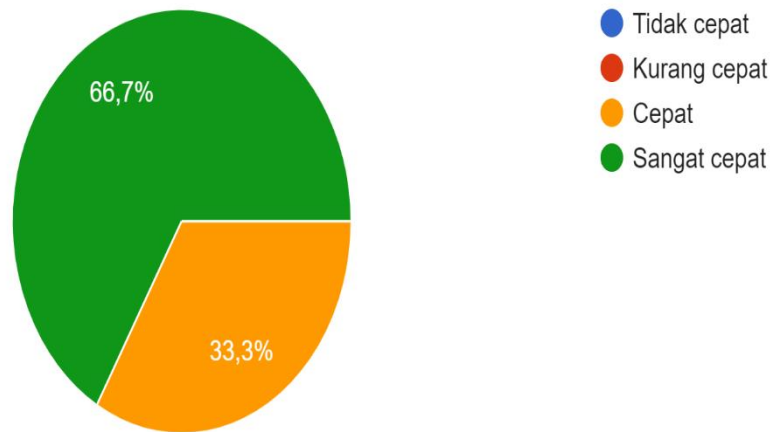
Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Unit Ini

27 jawaban



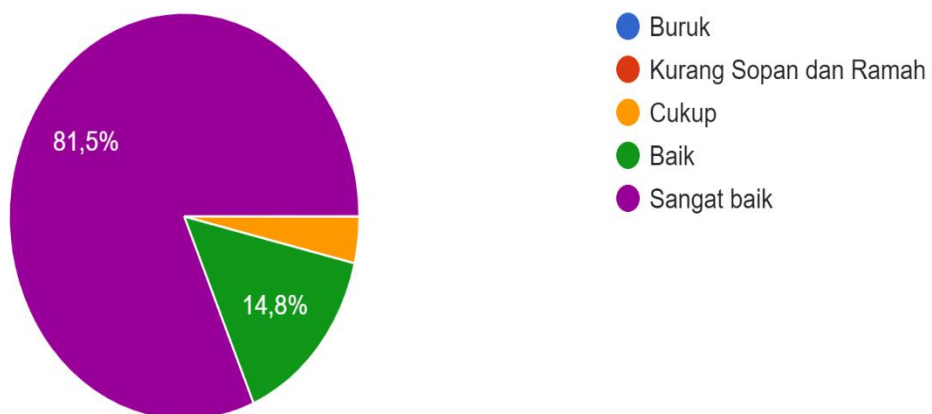
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

27 jawaban



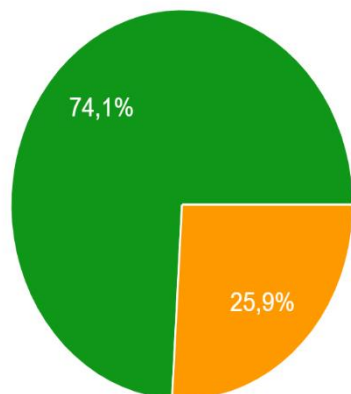
Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasaranan

27 jawaban



Bagaimana Pendapat Saudara Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

27 jawaban



- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

LAMPIRAN

A. Hasil Pembuatan Survey Kepuasan Kecamatan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pada Unit Pelayanan Terpadu KECAMATAN RUMBAI


ywinda679@gmail.com [Ganti akun](#)

* Wajib

Email *

Email Anda

Jl. Sembilang Ujung No. 2 Kelurahan Meranti Pandak. Kecamatan Rumbai.



No. HP *

Jawaban Anda

Alamat/Kelurahan *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ L

☐ P

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/SMK

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ MAHASISWA
- ☐ Lainnya

Jenis layanan *

- ☐ KK
- ☐ KTP
- ☐ AKTA
- ☐ SURAT PINDAH
- ☐ SURAT KEMATIAN
- ☐ Lainnya

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Unit Ini *

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan *

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Bagaimana Pendapat Saudara Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasaranan *

- ☐ Buruk
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

☐ Kirim salinan jawaban saya.

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir