BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN UMUM

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilakukan aparat. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan masih buruknya pelayanan publik yang disediakan. Tinggi rendahnya kepuasan publik terhadap layanan aparatur itu dapat diketahui dari kegiatan monitoring yang dilakukan kepada pengguna layanan/ masyarakat. Monitoring atas kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kepercayaan publik.

A. Pengumpulan Data Responden

Pengumpulan data survey kepuasan masyarakat Tahap II pada 37 OPD/ Unit Layanan di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dilakukan langsung oleh tim surveyor Universitas Trunajaya Kota Bontang selama 1 bulan (Oktober-November 2019) di seluruh jenis pelayanan yang tersedia pada 37 OPD/ Unit Layanan tersebut. Tim Surveyor dalam melaksanakan pengumpulan data tersebut tetap berkoordinasi dengan unit penyedia layanan publik sehingga diperoleh target responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun realisasi capaian data SKM yang mampu dipenuhi selama kurun waktu tersebut dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel 5.1
Realisasi Capaian Pengumpulan Data SKM Tahap II pada 37 OPD/ Unit Layanan di lingkungan Pemerintah Kota Bontang

No.		**Perangkat Daerah dan Unit Layanan**	**Target Sampel**	**Capaian Total Sampel**
A		**Dinas**		
1	1	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	43	43
2	2	Dinas Kominfo	5	5
3	3	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	278	221
4	4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	69	68
5	5	Dinas Kesehatan	62	56
6	6	Dinas Perhubungan	194	156
7	7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	368	368
8	8	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	360	351
9	9	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	345	272
10	10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	119	105
B		**Badan dan Kantor**		
11	1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	336	346
C		**RSUD**		
12	1	RSUD Taman Husada	405	387
D		**Kecamatan**		
13	1	Kec. Bontang Utara	349	310
14	2	Kec. Bontang Selatan	229	203
15	3	Kec. Bontang Barat	191	134

E		Kelurahan		
16	1	Kelurahan Belimbing	273	187
17	2	Kelurahan Gunung Telihan	299	107
18	3	Kelurahan Kanaan	83	83
19	4	Kelurahan Bontang Kuala	170	162
20	5	Kelurahan Bontang Baru	226	203
21	6	Kelurahan Api-Api	352	231
22	7	Kelurahan Gunung Elai	327	208
23	8	Kelurahan Loktuan	303	301
24	9	Kelurahan Guntung	175	179
25	10	Kelurahan Tanjung Laut	265	253
26	11	Kelurahan Berbas Tengah	263	266
27	12	Kelurahan Berbas Pantai	234	172
28	13	Kelurahan Satimpo	70	54
29	14	Kelurahan Bontang Lestari	150	149
30	15	Kelurahan Tanjung Laut Indah	355	214
F		**UPT**		
31	1	UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	372	341
32	2	UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	374	371
33	3	UPTD Puskesmas Bontang Utara I	364	384
34	4	UPTD Puskesmas Bontang Utara II	372	360
35	5	UPTD Puskesmas Bontang Barat	364	365
36	6	UPTD Puskesmas Bontang Lestari	354	353
37	7	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	171	171
TOTAL			**9269**	**8139**

Target sampel untuk tahap II ditingkatkan dari sebelumnya 7.512 responden pada Tahap I menjadi 9.269, atau terdapat penambahan sampel sebanyak 1.757 sampel responden. Penambahan responden ini ditujukan agar tingkat akurasi opini responden dapat dicapai semakin optimal. Berdasarkan data capaian di atas, jumlah kuisioner atau data responden yang berhasil dihimpun berjumlah 8.139 dari target awal sebesar 9.269 responden atau capaian 87,81%, namun jika dibandingkan dengan target sebelumnya pada tahap I maka capaian responden telah mencapai 108,35%.

Sebanyak 23 OPD/ Unit Layanan memenuhi target sampel diatas 90%, bahkan ada yang melebihi target sampel SKM. Adapun 14 OPD/ Unit Layanan lainnya belum dapat terpenuhi target sampelnya. Namun demikian, margin kekurangan sampel tersebut relatif tipis. Tidak tercapainya target sampel tersebut dikarenakan dua faktor. *Pertama*, adanya perubahan jenis layanan yang dilaksanakan oleh OPD/ Unit Layanan sehingga jenis layanan yang menjadi target sampel sudah tidak tersedia lagi atau sudah tidak dilaksanakan oleh OPD/ Unit Layanan tersebut. *Kedua*, pada saat survey dilakukan, responden yang melakukan pengurusan pada layanan tersebut cukup sedikit. Atas dasar kondisi tersebut di atas, maka capaian sebesar 87,81% tersebut atau sekitar 8.139 data responden relatif sudah mewakili dan selanjutnya dapat diolah dan dianalisis sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017.

B. Analisis Umum Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Tuntutan tinggi atas peningkatan kualitas pelayanan publik jika dicermati tengah diberlakukan melalui ketentuan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini terlihat dari rentang interval, mutu, dan kinerja unit pelayanan yang digunakan dengan standar yang cukup tinggi bila dibandingkan dengan rentang interval, mutu, dan kinerja unit pelayanan yang digunakan pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan ketentuan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004.

Tabel 5.2
Persandingan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan antara Kepmenpan No. 25/ 2004 dan Permenpan-RB No. 14/2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	Kepmenpan 25/ 2004		Permenpan-RB 14/2017			
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa persepsi baik atau nilai 3 saja (jika responden menjawab keseluruhan pada pilihan 3) maka akan diperoleh mutu pelayanan C atau kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa untuk pencapaian mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik membutuhkan kepuasan pelanggan dengan pilihan persepsi paling minimal atau di atas nilai 3. Tingginya target SKM tersebut tentu akan memacu motivasi unit pelayanan publik untuk mampu menghadirkan pelayanan publik yang betul-betul prima (efektif, efisien, cepat, aman, adil, dan nyaman) dan sesuai kebutuhan pengguna layanan (*costumer*). Di sisi lain, target tinggi SKM tersebut juga akan mendorong perubahan gaya birokrasi dalam melayani publik menjadi lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dari hasil akumulasi pendapat dari 8.139 responden serta memperhatikan ketentuan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, maka diperoleh hasil lengkap capaian SKM pada 37 OPD/ Unit Layanan Tahun 2019 serta Perbandingan Capaian SKM Tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 5.3
Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Tahap II pada 37 OPD/ Unit Layanan Tahun 2019 serta Perbandingan Capaian SKM Tahun 2018 dan SKM Tahun 2019 Tahap I

No	Urutan Tahap 1	Perangkat Daerah/ Unit Layanan	SKM Tahun 2018	Mutu	SKM 2019 (Tahap I)	Mutu	SKM 2019 (Tahap 2)	Mutu
1	26	UPTD Puskesmas Bontang Utara I	93.81	A	78.51	B	97.30	A
2	13	UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	80.19	B	82.20	B	95.93	A
3	21	UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	77.00	B	79.43	B	93.74	A
4	12	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	81.59	B	83.02	B	91.17	A
5	23	UPTD Puskesmas Bontang Utara II	82.86	B	79.31	B	89.68	A
6	15	Kelurahan Gunung Telihan	78.38	B	80.19	B	89.24	A

7	33	Kec. Bontang Selatan	77.97	B	76.10	B	85.77	B
8	22	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	78.91	B	79.39	B	85.13	B
9	25	Kelurahan Bontang Lestari	77.25	B	78.69	B	85.02	B
10	24	Kelurahan Satimpo	77.30	B	78.70	B	84.95	B
11	10	Kelurahan Api-Api	81.29	B	84.24	B	84.56	B
12	2	Kelurahan Bontang Kuala	80.5	B	89.35	A	84.50	B
13	20	Kec. Bontang Barat	78.4	B	79.83	B	84.31	B
14	27	Kelurahan Guntung	82.75	B	78.49	B	84.26	B
15	1	RSUD Taman Husada	79.41	B	91.00	A	84.18	B
16	3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	89.71	A	89.12	A	83.94	B
17	16	Kec. Bontang Utara	85.22	B	80.15	B	83.88	B
18	28	Kelurahan Berbas Pantai	76.67	B	78.24	B	83.67	B
19	36	Kelurahan Tanjung Laut Indah	80.24	B	73.44	C	83.03	B
20	6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	79.05	B	85.67	B	82.91	B
21	17	UPTD Puskesmas Bontang Lestari	76.08	B	80.05	B	82.57	B
22	34	Kelurahan Tanjung Laut	78.09	B	76.09	C	82.52	B
23	31	Kelurahan Gunung Elai	84.44	B	76.35	C	82.44	B
24	32	UPTD Puskesmas Bontang Barat	77.31	B	76.15	C	81.98	B
25	11	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	77.06	B	83.47	B	81.66	B
26	4	Dinas Komunikasi dan Informatika	78.37	B	87.41	B	81.59	B
27	8	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	79.20	B	84.94	B	81.50	B
28	18	Kelurahan Kanaan	80.38	B	79.97	B	81.44	B
29	37	Kelurahan Berbas Tengah	79.17	B	73.42	C	81.18	B
30	30	Dinas Perhubungan	76.97	B	76.92	B	81.03	B
31	29	Kelurahan Belimbing	90.13	A	77.22	B	80.50	B
32	14	Dinas Kesehatan	77.74	B	81.81	B	80.33	B
33	19	Kelurahan Bontang Baru	80.85	B	79.96	B	80.24	B
34	9	Kelurahan Loktuan	78.06	B	84.34	B	80.12	B
35	7	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	77.07	B	85.58	B	79.60	B
36	35	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	77.06	B	75.16	C	78.02	B
37	5	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	65.60	C	85.88	B	76.99	B
	Rata-Rata SKM		**79.79**	**B**	**80.81**	**B**	**84.08**	**B**

Berdasarkan hasil umum SKM di atas terlihat bahwa secara rata-rata terjadi peningkatan pencapaian nilai SKM Pemerintah Kota Bontang dari sebelumnya Tahun 2018 sebesar 79,79 menjadi 80,81 dengan mutu B pada Tahap I dan meningkat menjadi 84,08 pada Tahap II atau kinerja pelayanan Baik dengan mutu B di Tahun 2019. Tercatat 26 OPD/ Unit Layanan atau sekitar 70,27% dari 37 OPD/ Unit Layanan mengalami peningkatan nilai SKM dibandingkan tahap I sebelumnya. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dan juga menunjukkan semakin meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang disediakan.

Peningkatan nilai SKM dibandingkan Tahap I Tahun 2019 dan Tahun 2018 tersebut juga mengindikasikan bahwa pengelolaan rencana tindak lanjut hasil keluhan publik di masa tahun 2018 dan Tahap I 2019 telah mampu dijalankan/ dibenahi secara optimal di SKM Tahap II.

Meskipun demikian, Pemerintah Kota Bontang masih perlu melakukan percepatan perbaikan kualitas pelayanan publik pada beberapa OPD/ Unit Layanan yang capaian SKM Tahun 2019 justru mengalami penurunan. Tercatat 11 OPD/ Unit Layanan mengalami penurunan nilai SKM, bahkan 3 OPD/ Unit Layanan diantaranya mengalami penurunan Mutu yakni Kelurahan Bontang Kuala, RSUD Taman Husada, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dari mutu pelayanan A atau Sangat Baik menjadi mutu pelayanan B atau Baik.

Adapun Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Kesehatan, Kelurahan Loktuan, Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, serta Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan mengalami penurunan nilai SKM meskipun demikian tetap berada pada Mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan kategori Baik.

Menurunnya capaian SKM pada 11 OPD/ Unit Layanan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah belum berjalannya secara optimal pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil keluhan publik pada tahap sebelumnya, yang kemungkinan disebabkan karena terbatasnya anggaran, SDM, maupun sarana dan prasarana yang tersedia atau dapat pula dikarenakan terjadinya penurunan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga tercipta persepsi yang kurang optimal.

Tabel 5.4
Pemetaan Unsur Terendah SKM Tahap II pada 37 OPD/ Unit Layanan Tahun 2019

No.		**Perangkat Daerah dan Unit Layanan**	**Unsur Terendah SKM Tahap II**
A		**Dinas**	
1	1	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	Kualitas Sarana dan Prasarana
2	2	Dinas Komunikasi dan Informatika	Kesesuaian Persyaratan
3	3	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	-
4	4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kecepatan Pelayanan
5	5	Dinas Kesehatan	Prosedur Pelayanan
6	6	Dinas Perhubungan	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
7	7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kecepatan Pelayanan
8	8	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	-
9	9	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Kesesuaian Pelayanan
10	10	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kecepatan Pelayanan
B		**Badan dan Kantor**	
11	1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Kecepatan Pelayanan
C		**RSUD**	
12	1	RSUD Taman Husada	Kecepatan Pelayanan
D		**Kecamatan**	
13	1	Kec. Bontang Utara	Prosedur Pelayanan
14	2	Kec. Bontang Selatan	-

15	3	Kec. Bontang Barat	-
E		**Kelurahan**	
16	1	Kelurahan Belimbing	Kualitas Sarana dan Prasarana
17	2	Kelurahan Gunung Telihan	-
18	3	Kelurahan Kanaan	Kualitas Sarana dan Prasarana
19	4	Kelurahan Bontang Kuala	-
20	5	Kelurahan Bontang Baru	Kesesuaian Persyaratan
21	6	Kelurahan Api-Api	-
22	7	Kelurahan Gunung Elai	Kecepatan Pelayanan
23	8	Kelurahan Loktuan	Prosedur Pelayanan
24	9	Kelurahan Guntung	-
25	10	Kelurahan Tanjung Laut	Kesesuaian Persyaratan
26	11	Kelurahan Berbas Tengah	Kualitas Sarana dan Prasarana
27	12	Kelurahan Berbas Pantai	-
28	13	Kelurahan Satimpo	-
29	14	Kelurahan Bontang Lestari	-
30	15	Kelurahan Tanjung Laut Indah	-
F		**UPT**	
31	1	UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	-
32	2	UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	-
33	3	UPTD Puskesmas Bontang Utara I	-
34	4	UPTD Puskesmas Bontang Utara II	-
35	5	UPTD Puskesmas Bontang Barat	Kecepatan Pelayanan
36	6	UPTD Puskesmas Bontang Lestari	-
37	7	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya

Hasil analisis terhadap sembilan unsur pelayanan SKM Tahap II yang telah dilakukan pada 37 OPD/ Unit Layanan Tahun 2019 tercatat 17 OPD/ Unit Layanan atau 45,95% yang keseluruhan unsur pelayanannya sudah dalam kategori baik. Persepsi pengguna layanan pada 17 OPD/ Unit Layanan tersebut secara merata memberikan penilaian positif dan menunjukkan upaya 17 OPD/ Unit Layanan tersebut sudah cukup optimal mendorong peningkatan kepuasan masyarakat.

Dari hasil tabulasi diatas juga terlihat bahwa unsur pelayanan SKM yang paling banyak dikeluhkan publik secara umum adalah Kecepatan Pelayanan (7 OPD/ Unit Layanan), Kualitas Sarana dan Prasarana (4 OPD/ Unit Layanan), Prosedur Pelayanan (3 OPD/ Unit Layanan), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (2 OPD/ Unit Layanan), dan Kesesuaian Pelayanan (1 OPD). Pengguna layanan tentu mengharapkan agar keempat unsur pelayanan tersebut dapat segera dibenahi oleh penyedia layanan.

Berdasarkan Tabel 5.3 sebelumnya, terdapat 11 OPD/ Unit Layanan yang mengalami penurunan nilai SKM pada survey tahap II ini. Penurunan nilai SKM tersebut ditandai dengan timbulnya keluhan publik pada beberapa unsur pelayanan yang ada. Secara lengkap rekapitulasi umum keluhan yang timbul pada 11 OPD/ Unit Layanan dapat dipetakan sebagai berikut:

Tabel 5.5
Rekapitulasi Keluhan Pengguna Layanan pada 11 OPD/ Unit Layanan yang Mengalami Penurunan Nilai SKM Tahap II Tahun 2019

No.	OPD/ Unit Kerja	Unsur Pelayanan	Keluhan Publik
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Kecepatan Pelayanan	- Petugas lambat dan kurang merespon petanyaan masyarakat - Pengurusan cuti lambat keluar, setelah melaksanakan cuti baru keluar - Antrian lama - Terkait waktu mohon selalu diinformasikan dan selalu diingatkan - Lebih cepat dan ada konfirmasi - Selalu ramah dalam melayani
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kecepatan Pelayanan	- Antrian lama - Jika antrian tidak ada langsung dilanjutkan saja - Petugas harusnya lebih awal datang - Meja petugas jangan sampai ada yang kosong - Pelayanan kadang cepat, kadang lambat - Mungkin lebih disiplin lagi dalam jam kerja - Lebih disederhanakan dalam pelayanan - Pelayanan lebih dipermudah
3	Dinas Kesehatan	Kecepatan Pelayanan	- Antrian lama - Tidak sesuai jadwal - Petugas lambat - Lebih ramah lagi - Di perbaikin kecepatannya - Adakan evaluasi standar pelayanan - Lebih ramah agar masyarakat tidak segan
		Kesesuaian Pelayanan	- Kurang sesuai - Kurang sosialisasi - Kurangnya penjelasan - Standar pelayanan tidak dipasang/dipublikasikan - Tidak dijelaskan - Tidak sesuai prosedur - Kurang informasi
		Prosedur Pelayanan	- Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas - Prosedur yang dijelaskan kurang dimengerti - Prosedur yang dijelaskan dengan waktu - Sedikit rumit - Prosedur tidak sesuai dengan waktunya - Alur yang diminta rumit - Tidak ada papan alur - Rumitnya pengurusan - Prosedur tidak mudah dan tempatnya jauh - Tidak sesuai dengan waktu
4	Dinas Komunikasi dan Informatika	Prosedur Pelayanan	- Setiap prosedur yang ada mohon dimudahkan saja - Kurang komunikasi antara petugas dan yang diberi pelayanan

		Kesesuaian Pelayanan	- Perlu diadakan evaluasi
		Perilaku petugas Pelayanan	- Kurang senyum dan perhatian
5	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	Kesesuaian Persyaratan	- Banyak persyaratan yang diminta
		Kualitas Sarana dan Prasarana	- Peralatan kurang modern - Ruangan tidak rapi - Toilet kotor - Ruangan kurang lampu - Tidak ada kotak saran - Tempat duduk terbatas - Parkiran sempit - Tidak ada playground anak - Ruangan panas - Ruang tunggu sempit
6	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Kesesuaian Persyaratan	- Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan
		Prosedur Pelayanan	- Proses yang akan dijalanin tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk berkomunikasi dengan petugas
		Kecepatan Pelayanan	- Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat
		Kesesuaian Pelayanan	- Standar pelayanan tidak dipasang/dipublikasikan
		Kompetensi Petugas	- Petugas ada yang tidak pakai seragam - Sulit membedakan petugas - Kemampuan petugas tidak merata
7	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kecepatan Pelayanan	- Pelayanannya sudah cukup baik, tetapi kalau bisa waktunya pelayanannya lebih dipercepat. - Diharapkan agar target penyelesaian dokumen tepat sasaran dan cepat - Untuk berkas-berkas kadang petugas teledor
		Kesesuaian Pelayanan	- Adanya security atau CS diluar untuk membantu informasi sebelum antri - Pelayanannya kalau bisa jangan ribet, karena terlalu banyak berkas yang diminta. Kalau bisa diawal dijelaskan secara detail dan rinci - Alur pelayanan kalau bisa diperbaikin dan diperjelas
		Sarana dan Prasarana	- Toilet kalau bisa lebih dibuat bersih agar pengunjung merasa nyaman. - Ada tempat untuk khusus merokok agar saat pengunjung yang membawa anak kecil atau bayi tidak terganggu. - Ruang tunggunya lebih diperluas dan dibuat lebih terang lampunya - Ruangan kadang panas
8	Dinas Pendidikan	Kecepatan Pelayanan	- Petugas harus lebih cepat sesuai jadwal yang telah dicantumkan - Lebih disederhanakan dalam pelayanannya
9	Kelurahan Bontang Kuala	Kecepatan Pelayanan	- Pengurusan lambat karna di komputer mereka kadang data warga tidak ada

			- Lambat prosesnya - Bagian layanan supaya lebih gesit lagi jadi pengurusan lebih cepat - Seharusnya mereka update jadi pas pengurusan nama kita sudah terdata jadi tidak lama mengantri
		Sarana dan Prasarana	- Ruangnya panas jadi kalo mau ngurus malas
		Perilaku petugas Pelayanan	- Kurang ramah bagian pelayanan
10	RSUD Taman Husada	Kecepatan Pelayanan	- Bagian apotek kadang tidak cepat jadi kadang besok atau malam kembali lagi untuk mengambil obat - Kurang cepat di bagian administrasi - Terlalu lama mengantri di poli - Dokter tiba tiba gk ada - Bagian ugd dokter tidak ada - Pelayanan ugd lambat dalam menangani pasien - Terlalu lama menunggu di bagian poli
		Kesesuaian persyaratan	- Berbelit belit bagian administrasi - Harus mengambil nomor antri malam untuk perobatan besok karna jika tidak kadang tidak dapat nomor antri - Sudah sakit tapi tetap di persulit dalam proses administrasi
		Perilaku petugas Pelayanan	- Susternya kurang ramah - Bagian adminnya kurang senyum dan tidak ramah - Pelayanan dokter kurang baik
		Sarana dan Prasarana	- Kantin tidak terlalu bersih
11	Kelurahan Loktuan	Perilaku petugas Pelayanan	- Petugas banyak yang kurang ramah - Dalam melayani agar dapat senyum jangan jutek - Saat melayani jangan asik mengobrol dengan pekerja yang lain - Tolong kami yang sudah tua-tua diharapkan bisa dilayani dengan mudah dan ramah
		Kecepatan pelayanan	- sebaiknya pelayanan lebih dipercepat agar tidak terlalu lama menunggu - Pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu - Perlu ada petugas yang dapat mengarahkan
		Sarana dan Prasarana	- Disediakan tempat parkir yang ada tudungnya agar tidak panas - Playground yang sudah rusak atau penyok sebaiknya diganti agar anak-anak bisa bermain dengan aman - Disediakan koran atau majalah - Kebersihan lebih dijaga - Ruangannya ditambah kipas atau AC - Parkirannya lebih ditata rapi

Dari keseluruhan keluhan publik tersebut kemudian perlu dilakukan upaya-upaya pembenahan melalui penyiapan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh seluruh OPD/ Unit Layanan. Rencana tindak lanjut akan berisi program/ kegiatan yang akan dijalankan, target waktu pelaksanaan, serta penanggungjawab program/ kegiatan tersebut. Hal ini diperlukan agar dapat dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan program/ kegiatan perbaikan kualitas pelayanan publik secara lebih optimal.

Selanjutnya, agar pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut dapat berjalan efektif, Pemerintah Kota Bontang perlu berkomitmen untuk mendukung upaya tindak lanjut perbaikan pelayanan publik tersebut melalui penguatan kebijakan yang diperlukan mulai dari kebijakan regulasi, penganggaran, SDM, sistem informasi dan teknologi, hingga kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik lainnya.