

>> KELURAHAN GUNUNG PANJANG



Laporan

Pelaksanaan SKM Tahun 2025
Dan Pelaksanaan Realisasi
Rencana Tindak Lanjut SKM
Tahun 2024

IKM : 92,05

Laki-laki : 78 Org

Perempuan : 62 Org



+62 821 8533 5863

<https://kel-gunung-panjang.samarinda.go.id>

email:kelurahan.gunungpanjang@gmail.com

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 1	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasim e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Februari-Agustus 2025	114
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Sept 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Gunung Panjang Kota Pekalongan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 140 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	78	55,71%
		PEREMPUAN	62	44,29%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	7,14%
		SLTP	10	7,14%
		SLTA	66	47,14%
		DIII	19	13,57%
		SI	29	20,71%
		S2	6	4,29%
3	PEKERJAAN	PNS	7	5,00%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUUSAHA	15	10,71%
		LAINNYA	116	82,38%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	44	31,43%
		LAYANAN B	21	15%
		LAINNYA	75	53,57%

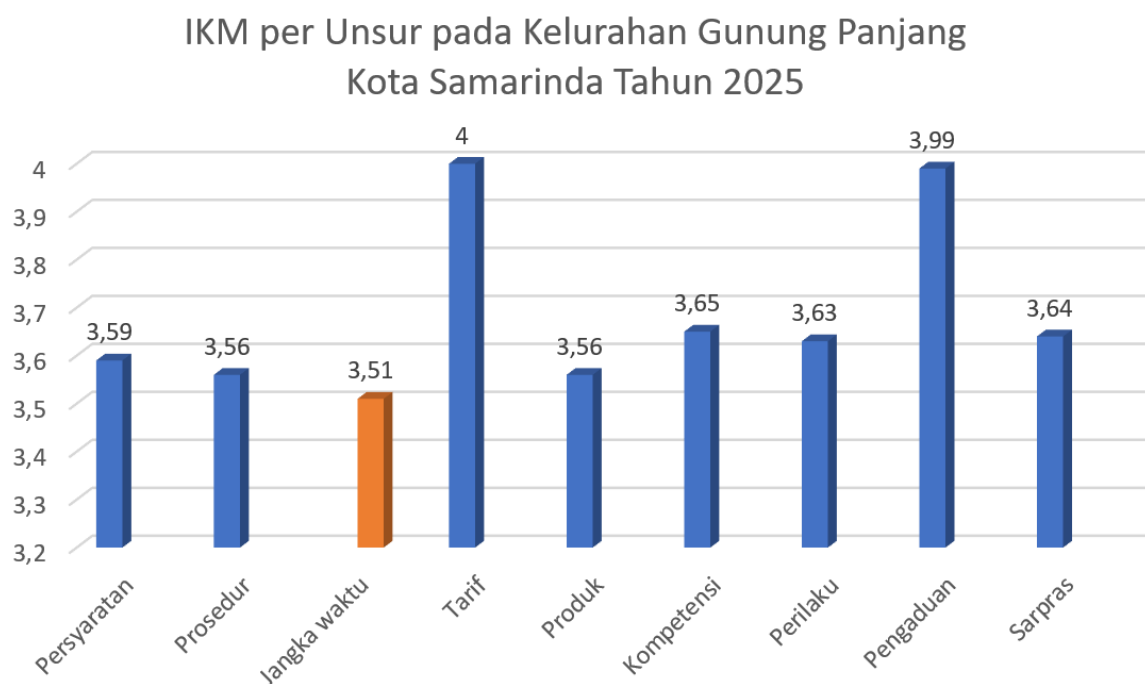
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,59	3,56	3,5	4	3,56	3,65	3,63	3,99	3,64
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,05 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,56 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,56.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, dari unsur pengaduan mendapat nilai 3,99 dan kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,65.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- **“Evaluasi dan Penyempurnaan SOP (Standar Operasional Prosedur):**
Meninjau kembali SOP terkait layanan yang dinilai kurang, khususnya mengenai waktu penyelesaian dan kejelasan produk layanan yang diberikan kepada masyarakat”.
- **“Peningkatan Kualitas Informasi Pelayanan:**
Menyediakan informasi yang lebih lengkap, mudah diakses, dan transparan mengenai jenis-jenis layanan (produk layanan), persyaratan, alur proses, dan estimasi waktu penyelesaian. Informasi ini dapat disosialisasikan melalui media cetak di kantor kelurahan, media sosial, dan website resmi pemerintah kelurahan.
- **“Monitoring dan Evaluasi Berkala:**
Melakukan pemantauan secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan meminta masukan langsung dari masyarakat guna menilai apakah perbaikan yang dilakukan telah memberikan dampak yang positif”.
- **“Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.**

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu Penyelesaian Layanan Masih Kurang Sesuai dengan Standar yang Ditetapkan.
- Ketergantungan pada server dan jaringan pada pelayanan digital.

- Kurangnya kepatuhan pada waktu layanan tidak hanya pada petugas layanan namun dari pejabat yang berwenang.
- Minimnya pemahaman masyarakat terhadap pengertian tentang kalimat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Peninjauan Ulang bersama seluruh pegawai Kelurahan Gunung Panjang pada tanggal 21 November 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Rencana Aksi

FILTER DATA

Tahun Survei: 2024

RENCANA AKSI

Tutup Detail Cetak Data

Waktu Data	11/11/2025 09:36
Tahun Survei	2025
Organisasi	KELURAHAN GUNUNG PANJANG
Unit Layanan	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup
Periode Layanan	01/01/2025 s.d. 31/12/2025
Unsur Layanan	Waktu Pelaksanaan
Nilai Mutu Layanan	3,46
Predikat Mutu Layanan	Baik

Rencana Aksi Peningkatan Layanan

Rencana aksi peningkatan mutu layanan terhadap waktu pelaksanaan dilakukan dengan mengatur jadwal kerja yang lebih efisien, membagi tugas secara jelas, serta memantau setiap tahapan kegiatan agar sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan kegiatan berjalan tepat waktu tanpa mengurangi kualitas hasil.

Jadwal Aksi

13/11/2025 s.d. 31/12/2025

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,05. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda menunjukkan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 ke 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta Produk.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, pengaduan mendapat nilai 3,99 serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,65.

Kota Samarinda, Desember 2025



Laily Hidayati, SH, M.Si

NIP.198207012009032005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KELURAHAN GUNUNG PANJANG

TANGGAL : /	WAKTU : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00
JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA	
PROFIL RESPONDEN	
JENIS KELAMIN : ☐ L ☐ P	USIA : TAHUN
PENDIDIKAN : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
PEKERJAAN : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ GURU/DOSEN ☐ WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (LINGKARI KODE ANGKA SESUAI JAWABAN MASYARAKAT RESPONDEN)

1.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA/I TENTANG KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA ? a. TIDAK SESUAI b. KURANG SESUAI c. SESUAI d. SANGAT SESUAI	6.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN ? a. TIDAK KOMPETEN b. KURANG KOMPETEN c. KOMPETEN d. SANGAT KOMPETEN
2.BAGAIMANA PEMAHAMAN SAUDARA/I TENTANG KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI UNIT INI ? a. TIDAK MUDAH b. KURANG MUDAH c. MUDAH d. SANGAT MUDAH	7.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA/I PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN? a. TIDAK SOPAN DAN RAMAH b. KURANG SOPAN DAN RAMAH c. SOPAN DAN RAMAH d. SANGAT SOPAN DAN RAMAH
3.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA/I TENTANG KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ? a. TIDAK CEPAT b. KURANG CEPAT c. CEPAT d. SANGAT CEPAT	8.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA/I TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN ? a. TIDAK ADA b. ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI c. BERFUNGSI TIDAK MAKSIMAL d. DIKELOLA DENGAN BAIK
4.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN ? a. SANGAT MAHAL b. CUKUP MAHAL c. MURAH d. GRATIS	9.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA ? a. BURUK b. CUKUP c. BAIK d. SANGAT BAIK
5.BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DI BERIKAN ? a. TIDAK SESUAI b. KURANG SESUAI c. SESUAI d. SANGAT SESUAI	

2.

2. Hasil Olah Data SKM

130	29/09/2025	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	29/09/2025	Layanan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	29/09/2025	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	29/09/2025	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	29/09/2025	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	4	4	4	3
135	29/09/2025	Layanan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	4
136	01/10/2025	Layanan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	01/10/2025	Layanan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	4
138	02/10/2025	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	02/10/2025	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	03/10/2025	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN			503	499	491	560	498	511	508	559	510
NRR PER UNSUR PELAYANAN			3.593	3.564	3.507	4	3.557	3.65	3.629	3.993	3.643
NRR TERTIMBANG			0.399	0.396	0.39	0.444	0.395	0.406	0.403	0.444	0.405
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			92.05				■		Sangat baik		

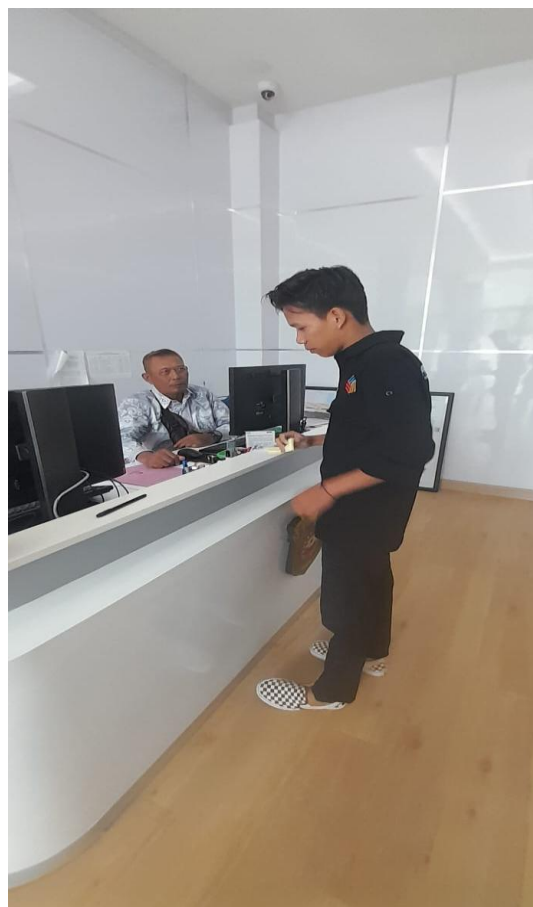
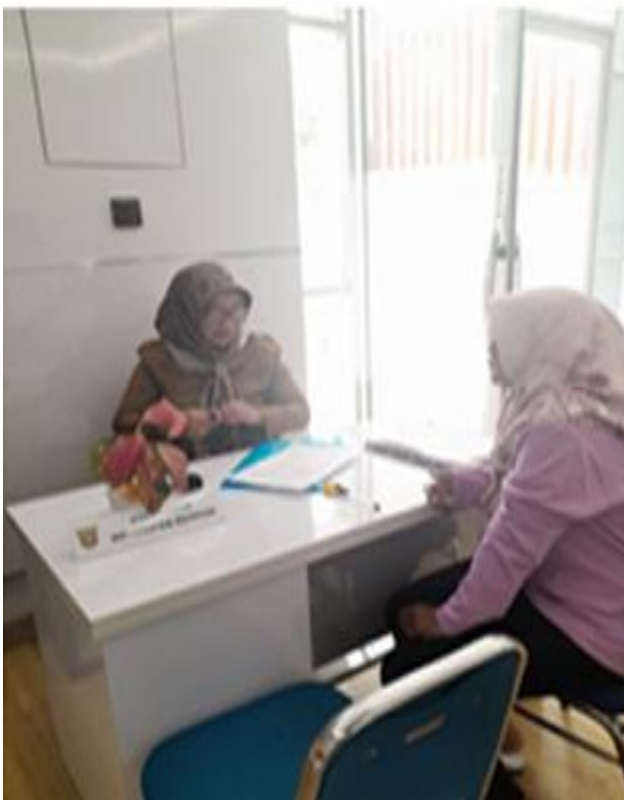
i Kode Unsur Pelayanan		i Predikat Penilaian		i Formula	
Kode	Unsur Pelayanan	Rentang	Predikat	Formula	
U1	Persyaratan	25.00 - 64.99	Tidak baik	$JNU = \sum(U)$	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 76.60	Kurang baik	$NRRU = JNU \div n$	
U3	Waktu Pelaksanaan	76.61 - 88.30	Baik	$NRRT = NRRU \times 0.111$	
U4	Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$JKM = \sum(NRRT) \times 25$	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
U6	Kompetensi Pelaksana				
U7	Perilaku Pelaksana				
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
U9	Sarana dan Prasarana				

3.

NO.	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEK KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	85,67	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,00	B
U3	Waktu pelaksanaan	84,00	B
U4	Biaya /Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,00	B
U6	Kompetensi pelaksana	87,32	B
U7	Perilaku pelaksana	88,33	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,67	A
U9	Sarana dan Prasarana	89,32	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,33 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)



5. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya** (*Contoh Template Laporan*)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



KELURAHAN GUNUNG PANJAG

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

2024

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 dan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Samarinda . 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 Kelurahan Gunung Panjang Kota Samarinda 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 Kelurahan Gunung Panjang periode (Juli-Desember) 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Juli-Desember) 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,6	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,622	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,556	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,622	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,677	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,756	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,956	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,733	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 2 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

Beranda

KELURAHAN GUNUNG PANJANG

Rencana Aksi

/ Laporan Organisasi
/ Rencana Aksi

FILTER DATA

Tahun Survei

2024

Reset
Lihat Hasil

RENCANA AKSI

Tutup Detail
Cetak Data

Waktu Data
21/10/2024 14:19

Tahun Survei
2024

Organisasi
KELURAHAN GUNUNG PANJANG

Unit Layanan
Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Kertertiban

Periode Layanan
01/07/2024 s.d. 31/12/2024

Unsur Layanan
Waktu Pelaksanaan

Nilai Mutu Layanan
3.39

Predikat Mutu Layanan
Baik

Rencana Aksi Peningkatan Layanan
Melakukan pembinaan dan peningkatan kopentensi SDM petugas pelayanan

Jadwal Aksi
31/10/2024 s.d. 31/12/2024

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	1.1 (Menyusun waktu pelayanan)	Sudah	Memuat waktu pelaksanaan pada setiap jenis layanan		Tidak ada
	1.2 (Meningkatkan sistem pengetahuan digital)	Sudah	Membantu masyarakat dalam melakukan pembuatan surat pada sistem digital		Tidak ada
	1.3 (Melakukan rapat terkait waktu pelaksanaan layanan sistem digital)	Sudah	Menginformasikan kembali waktu pelaksanaan yang tersedia di standar pelayanan		Tidak ada
2	2.1 (Melakukan evaluasi terhadap produk layanan)	Sudah	Menyesuaikan produk, spesifikasi dan jenis pelayanan sesuai kebutuhan.		Tidak ada

	2.2 (Menyusun produk dan Jenis Standar Pelayanan)	Sudah	Membuat produk, spesifikasi dan jenis pelayanan berdasarkan perwali		Tidak ada
	2.3 (Melakukan penyusunan dan peninjauan ulang Standar Pelayanan)	Sudah	Menginformasikan kembali produk, spesifikasi dan jenis pelayanan yang ditetapkan		Tidak ada

Bukti fisik realisasi tindak lanjut :

No 1.....dst

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat dua unsur terendah yang mendapat prioritas dan perlu
3. Telah dilakukan perbaikan pada dua unsur tersebut.

Samarinda, Desember 2024

Lurah Gunung Panjang



Laily Hidayati, SH, M.Si
NIP. 198207012009032005