

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KARANG ASAM ILIR
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
TAHUN 2023

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	13
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	21

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 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, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang 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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi scanner QR Code atau membuka tautan (link) <http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/YnI5Ib> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2023	120
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	10
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda 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 248 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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 248 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	88	35%
		PEREMPUAN	160	65%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	41	16,5%
		SLTP	53	21,4%
		SLTA	107	43,1%
		DIII	17	6,9%
		SI	30	12,1%
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	8	3,2%
		TNI	1	0,4%
		SWASTA	-	-
		WIRUSAHA	65	26,2%
		LAINNYA	174	70,2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN	111	44,8%
		LAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	131	52,8%
		LAYANAN BAGIAN EKONOMI PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	6	2,4%

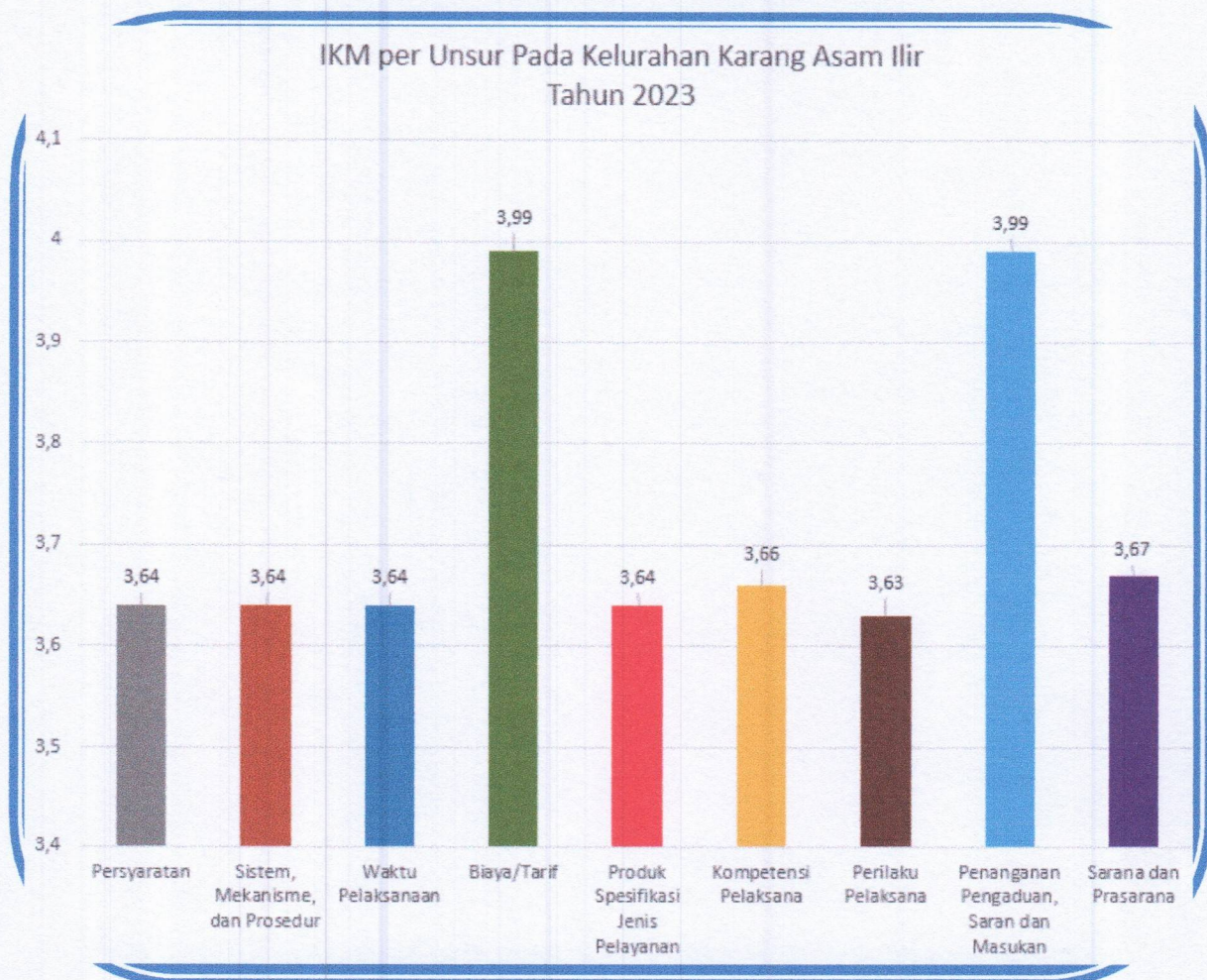
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,64	3,64	3,64	3,99	3,64	3,66	3,63	3,99	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,95 (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

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur persyaratan** sebesar 3.64, maka hal ini dimaknai bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan merasa persyaratan pengurusan di Kelurahan Karang Asam Ilir dirasakan sangat baik dan tidak menyulitkan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur sistem, mekanisme dan prosedur** sebesar 3.64, Kelurahan Karang Asam Ilir telah melakukan penyederhanaan pelayanan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan menampilkan dalam bentuk gambar/visual yang lebih komunikatif dan ada petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur waktu pelaksanaan** sebesar 3.64, Kelurahan Karang Asam Ilir mampu mempersingkat waktu layanan saat ini, karena kelengkapan berkas persyaratan dari masyarakat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan dan pada akhirnya mempercepat waktu layanan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur biaya/tarif** sebesar 3.99, karena biaya yang dikenakan sesuai/mengikuti pada peraturan yang telah ditetapkan, yakni Rp. 0,- atau gratis bagi siapa saja, sehingga membuat masyarakat puas akan hal ini. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur produk spesifik jenis layanan** sebesar 3.64, karena masyarakat telah menerima dengan baik jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur kompetensi pelaksana** sebesar 3.66, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sudah baik namun perlu dilakukan pengembangan khususnya keterampilan dan keahlian bidang komunikasi dan informasi, serta penerapan budaya 5S.

Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur perilaku pelaksana** sebesar 3.63, sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan** sebesar 3.99, setiap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut telah cukup memberikan solusi terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata kepuasan terhadap **unsur sarana dan prasarana** sebesar 3.67, sarana dan prasarana pada Kelurahan Karang Asam Ilir dirasa sudah cukup memadai sehingga masyarakat puas terhadap unsur sarana dan prasarana pada saat mereka berurusan.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda **sangat baik** dengan nilai IKM sebesar 92,95.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

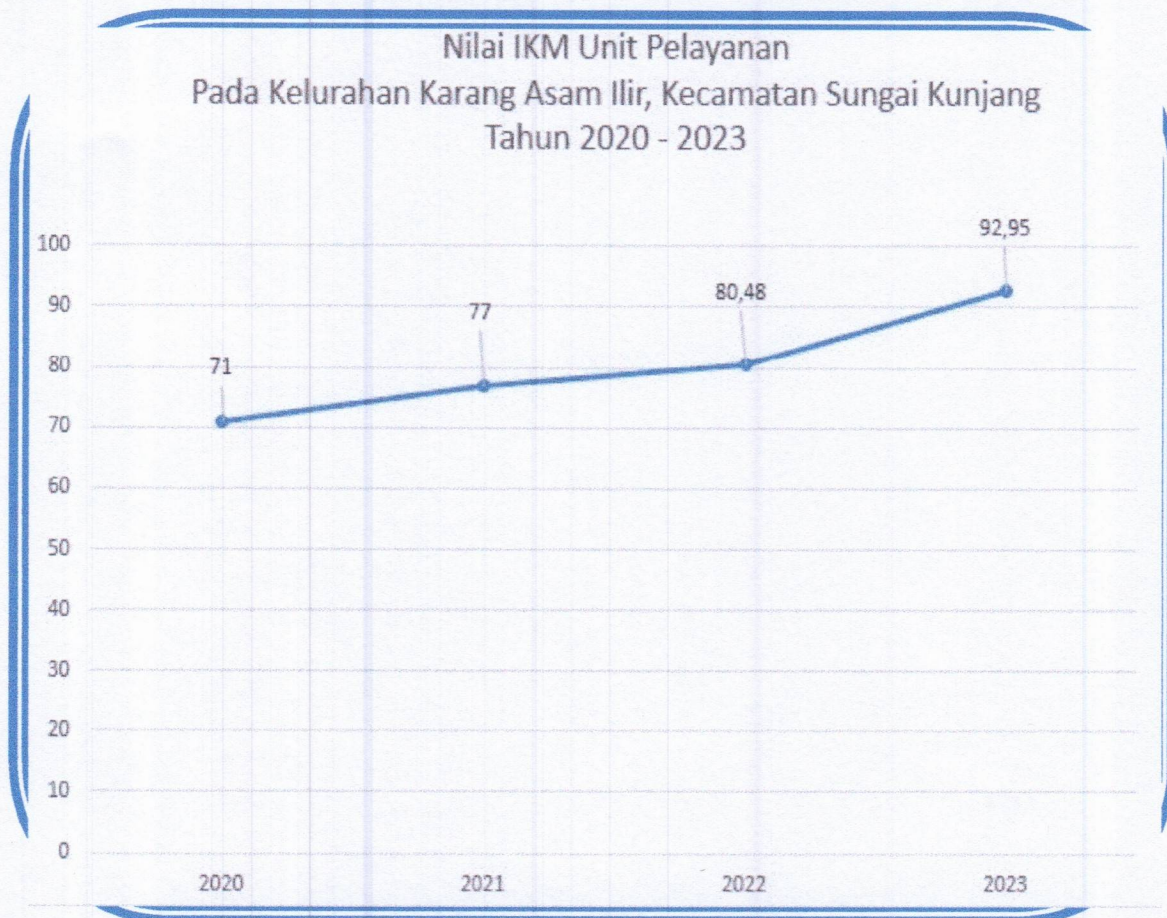
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 24 Agustus 2023 (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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Menginformasikan pada <i>website</i> sosial media secara periodik.	√	√	√	√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	-	√	-	√	4 Seksi
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan pelatihan khususnya operator layanan pengaduan secara online, agar lebih maksimal. Pengaduan dapat dilakukan melalui media teknologi, seperti email, media social dan <i>website</i> .	-	√	-	√	Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban
4	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan pemeliharaan Gedung untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan/masyarakat.	-	√	-	√	Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,95. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Kesembilan (9) unsur layanan mendapatkan mutu A atau sangat baik dikarenakan Kelurahan Karang Asam Ilir dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Hal ini juga didukung oleh seluruh pegawai Kelurahan Karang Asam Ilir mulai dari Lurah, Seklur, Kasi hingga Staf yang ada di Lingkungan Kelurahan Karang Asam Ilir yang kompeten di bidangnya masing – masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Samarinda, 15 September 2023

Lurah Karang Asam Ilir



Suwardi, S.Sos
Penata Tk. I/IIId
NIP. 196604051999031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : □ 08.00 – 12.00* □ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

8/8/23, 2:53 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Januari s.d. Juni 2023



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023

Nama Organisasi : **KELURAHAN KARANG ASAM ILIR**
Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN ULIN UNTUNG RAYA**
No. Telp. : **0000**

Periode Data: Januari s.d. Juni 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	20	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	53	P	Lainnya	SRP/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	51	P	PNS	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	22	L	Wiraswasta	Lainnya	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	26	L	Buru/Dosen	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	47	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	26	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	49	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	31	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	33	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						1340	1338	1338	1467	1341	1347	1336	1470	1352
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.641	3.636	3.636	3.986	3.644	3.66	3.63	3.995	3.674
NRR TERTIMBANG						0.404	0.404	0.404	0.442	0.404	0.406	0.403	0.443	0.408
IKM UNIT PELAYANAN												92.95	Sangat baik	

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan_skm/repor/2/1-6/129/all

1/21

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Pesyaratan	91,01	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,01	A
U3	Waktu Penyelesaian	91,01	A
U4	Biaya/Tarif	99,76	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,01	A
U6	Kompetensi Pelaksana	91,51	A
U7	Perilaku Pelaksana	90,76	A
U8	Sarana dan Prasarana	99,76	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	91,76	A

No.	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	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Forum Konsultasi Publik (FKP) Bersama Perwakilan Pengguna Layanan



5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik Bersama Perwakilan Pengguna Layanan



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR
 Jalan Ulin Gang Unjung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
 Samarinda (Kalimantan Timur) kode pos 75126
<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id> karangasamir2006@gmail.com

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

Pada hari ini, Kamis tanggal Dua Puluh Empat bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) Kecamatan Sungai Kunjang Kelurahan Karang Asam Ilir. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan Bersama menyatakan sebagai berikut :


No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Menginformasikan pada <i>website</i> sosial media secara periodik.	√	√	√	√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	-	√	-	√	4 Seksi
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan pelatihan khususnya operator layanan pengaduan secara online, agar lebih maksimal. Pengaduan dapat dilakukan melalui media teknologi, seperti email, media social dan <i>website</i> .	-	√	-	√	Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban
4	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan pemeliharaan Gedung untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan/masyarakat.	-	√	-	√	Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi program tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati Bersama.

Demikian Berita Acara ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 24 Agustus 2023
 LURAH KARANG ASAM ILIR


SUWARDI, S.Sos
 PENATA TK. I/III d
 NIP. 196604051999031003



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

Jalan Ulin Gang Untung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
Samarinda (Kalimantan Timur) kode pos 75126
<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id> karangasamilir2006@gmail.com

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Agustus 2023
Agenda : Forum Konsultasi Publik Bersama Perwakilan Pengguna Layanan

NO.	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	SKUMANDI	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
2	Novitasari Pramanti	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
3	Abd. Mutolib.	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
4	MUDA	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
5		Pengguna Layanan	
6	ARA SPATRAWATI	Pengguna Layanan	
7	Paitin	Pengguna Layanan	
8	Shristi mariani	Pengguna Layanan	
9	Nurbaly	Pengguna Layanan	
10	M. DAENO RAGA	Pengguna Layanan	
11	RABIH	Pengguna Layanan	
12	MAYA	Stakeholder Lainnya	
13	ERVINA	Stakeholder Lainnya	

Samarinda, 24 Agustus 2023

LURAH KARANG ASAM ILIR



SUWARDI, S.Sos

PENATA TK. I/IIIId

NIP. 196604051999031003

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Tahun 2022



KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

TAHUN 2022

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. 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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang 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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	74,93	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,93	C
3	Waktu Penyelesaian	74,93	C
4	Biaya/Tarif	99,9	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	74,93	C
6	Kompetensi Pelaksana	74,93	C
7	Perilaku Pelaksana	74,93	C
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,9	A
9	Sarana dan Prasarana	74,93	C

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 7 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketujuh unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Memberikan informasi sesederhana mungkin untuk dipahami	√	-	√	-	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi	√	-	√	-	Sekretariat
3	Kecepatan Waktu	Membuat secara detail informasi yang akan diberikan pada produk layanan	√	-	√	-	Sekretariat
4	Kualitas Hasil Pelayanan	Memberikan pelayanan dan tampilan informasi yang mudah dipahami	√	-	√	-	Sekretariat
5	Kompetensi Pelayanan	Melakukan evaluasi berkala selama 6 bulan sekali	-	√	-	√	Sekretariat

6	Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan petugas yang berkompeten memberikan pelayanan; 2. Meningkatkan Budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan 	-	√	-	√	Sekretariat
7	Sarana dan Prasarana	Melengkapi pelayanan khusus untuk disabilitas, ibu menyusui dan anak – anak	-	-	-	√	Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

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	Persyaratan	Sudah	Memberikan informasi sesederhana mungkin untuk dipahami		

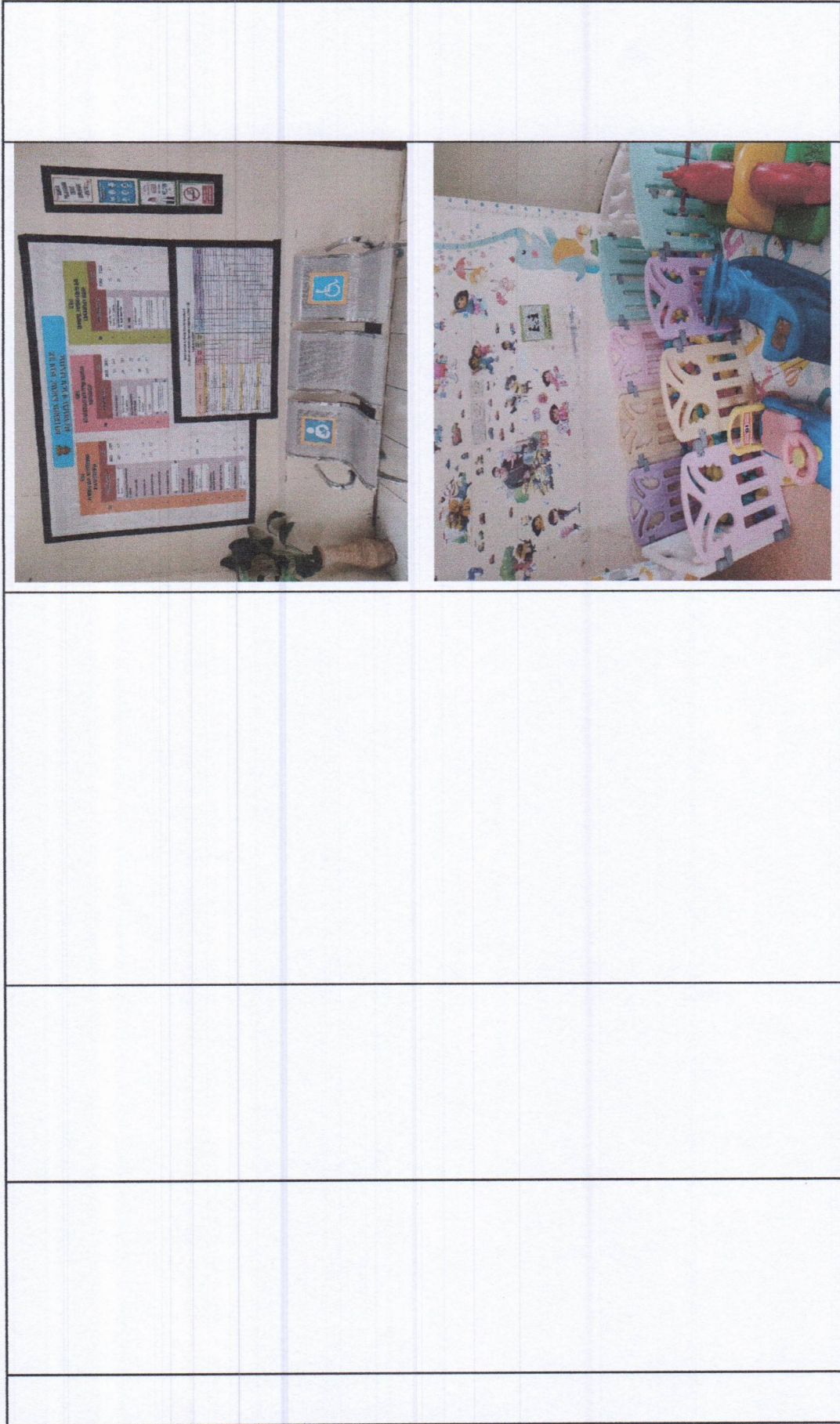
2	Prosedur Pelayanan	Sudah	Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi	<p> </p>
---	--------------------	-------	--	----------

3	Kecepatan Waktu	Sudah	Membuat secara detail informasi yang akan diberikan pada produk layanan		
---	-----------------	-------	---	--	--

4	Kualitas Hasil Pelayanan	Sudah	Memberikan pelayanan dan tampilan informasi yang mudah dipahami	
---	--------------------------	-------	---	--

5	Kompetensi Pelayanan	Sudah	Melakukan evaluasi berkala selama 6 bulan sekali	
---	----------------------	-------	--	---

6	Perilaku Pelaksana	Sudah	<p>3. Menempatkan petugas yang berkompeten memberikan pelayanan;</p> <p>4. Meningkatkan Budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan</p>		
7	Sarana dan Prasarana	Sudah	<p>Melengkapi pelayanan khusus untuk disabilitas, ibu menyusui dan anak - anak</p>		



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Karang Asam Ilir telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Rencana Tindak Lanjut (RTL) akan sangat membantu dalam menata ataupun membuat rencana kerja kedepan. Sehingga bidang pelayanan publik akan dapat melihat seberapa besar hasil kepuasan masyarakat yang di dapat setelah adanya pemenuhan atau tindaklanjut dari bebagai bidang yang kurang maksimal. Selain itu juga dapat digunakan dalam evaluasi secara internal terhadap aparatur pemerintahan khususnya Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Samarinda, 30 Desember 2022

Lurah Karang Asam Ilir



Suwardi, S.Sos
Penata Tk. I/III d
NIP. 196604051999031003