

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
2025 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024**



**KELURAHAN SUNGAI PINANG LUAR KECAMATAN
SAMARINDA KOTA
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

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. KUISIONER	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi pelaksanaan skm (foto-Foto)	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda Kota 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 Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda Kota, 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 Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda Kota Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda Kota Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir)./Menyesuaikan sumber pembiayaan

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 Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda Kota, 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 6 (enam) bulan (Contoh Laporan dalam Semester) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Sungai Pinang Luar Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sungai Pinang Luar Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1000 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 225 orang.

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 136 orang responden dari 225 Responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	67	30%
		PEREMPUAN	69	31%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	4%
		SLTP	20	9%
		SLTA	78	35%
		DIII	1	0,4%
		SI	12	5%
		lainnya	15	7%
3	PEKERJAAN	PNS	6	3%
		Guru/Dosen	1	0,4%
		Wiraswasta	23	10%
		LAINNYA	106	47%
4	Usia	19-29 tahun	43	19%
		30-49 tahun	48	21%
		50-64 tahun	33	15%
		< 19 tahun	6	3%
		> 64 tahun	6	3%

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 :

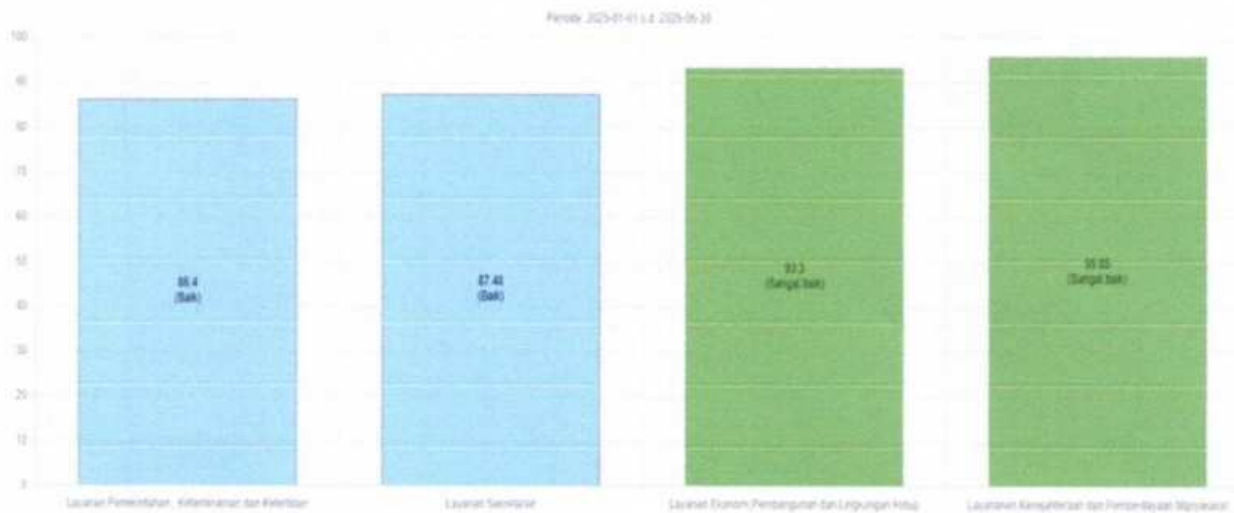
Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat
1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	86.40	Baik
2	Layanan Sekretariat	87.48	Baik
3	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	93.30	Sangat baik
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	95.85	Sangat baik
TOTAL IKM		92.83	Sangat baik

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	503	510	510	544	492	461	511	535	479
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.699	3.75	3.75	4	3.618	3.39	3.757	3.934	3.522
NRR TERTIMBANG	0.411	0.417	0.417	0.444	0.402	0.377	0.417	0.437	0.391
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	92.83				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. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9.

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 :

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa:

Kelemahan/Unsur Layanan yang Perlu Perbaikan:

1. Kompetensi Pelaksana: dengan nilai terendah yaitu 3,3, menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana layanan perlu ditingkatkan.
2. Sarana dan Prasarana: dengan nilai 3,5, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana layanan perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Kelebihan/Unsur Layanan yang Berhasil:

1. Biaya/Tarif: dengan nilai tertinggi yaitu 4, menunjukkan bahwa biaya/tarif layanan dianggap sesuai dan memuaskan.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: dengan nilai 3,9, menunjukkan bahwa penanganan pengaduan dan saran masukan sudah baik.

Dengan demikian, rencana tindak lanjut dapat difokuskan pada perbaikan kompetensi pelaksana dan sarana prasarana, serta mempertahankan kelebihan yang sudah ada.

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor kelurahan sungai pinang Luar Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda kota, Kota samarind

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar, Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa:

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan:

- Kelemahan:
 - Kompetensi Pelaksana: nilai terendah yaitu 3,3, perlu ditingkatkan.
 - Sarana dan Prasarana: nilai 3,5, perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- Kelebihan:
 - Biaya/Tarif: nilai tertinggi yaitu 4, dianggap sesuai dan memuaskan.
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: nilai 3,9, sudah baik.

Rencana Tindak Lanjut:

- Prioritas perbaikan dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
- Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan.
- Penentuan perbaikan direncanakan dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah, atau jangka panjang.

Tren Nilai SKM:

- Terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Nilai SKM meningkat dari 82,9 pada tahun 2024 menjadi 92,83 pada tahun 2025.

Dengan demikian, dokumen tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Sungai Pinang Luar telah melakukan analisis SKM dan memiliki rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kelemahan dan mempertahankan kelebihan dalam pelayanan publik. Selain itu, dokumen tersebut juga menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.

Kota Samarinda, Juli 2025

Kepala Kelurahan Sungai Pinang Luar



Agus Salim, S.Sos

NIP. 19710828201212103

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

KELURAHAN SUNGAI PINANG LUDAT

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi	
Layanan (*)	
Pilih Layanan :	▼
Pekerjaan (*)	Pendidikan (*)
Pilih Pekerjaan :	Pilih Pendidikan :
▼	▼
Jenis Kelamin	Umur (*)
☐ Laki-laki ☐ Perempuan	Umur (angka saja) :
	tahun
No. Telepon	
No telepon (tidak wajib)	
Layanan yang diterima	
Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)	

Selesai

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewenangan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	NARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil olah Data Skm

Rekapitulasi Target

Target Survei	225
Survei Tercapai	139
Persentase Tercapai	61.78%

#	Periode Bulan	Tercapai
1	Januari	0
2	Februari	0
3	Maret	0
4	April	0
5	Mei	66
6	Juni	73
7	Juli	0
8	Agustus	0
9	September	0
10	Oktober	0
11	November	0
12	Desember	0
TOTAL		139

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan skm (foto- Foto terlampir)



Laporan hasil Tindak lanjut SKM Periode sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**KELURAHAN SUNGAI PINANG LUAR KECAMATAN
SAMARINDA KOTA
KOTA SAMARINDA
TAHUN 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 Sungai Pinang Luar 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 Sungai pinang Luar periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.11	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.13	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.05	Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.07	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.17	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.18	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.96	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.15	Baik

TABELASI ANALISIS			
Indeks Kepuasan Unit Layanan			
No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat
1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertibuan	83.90	Baik
2	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	82.98	Baik
3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	83.26	Baik
TOTAL IKM		82.9	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai rata-rata tertinggi: Biaya/Tarif dengan nilai 4, dikategorikan sebagai "Sangat Baik".
- Nilai rata-rata terendah: Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,05, masih dikategorikan sebagai "Baik", namun perlu diperhatikan untuk perbaikan.
- Unsur-unsur lainnya: Semua unsur lainnya memiliki nilai rata-rata di atas 3, yang berarti mereka dikategorikan sebagai "Baik".

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu layanan yang diberikan sudah baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Perlu diperhatikan bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah Biaya/Tarif, yang menunjukkan bahwa biaya/tarif yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

[illegible]

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 Waktu Pelaksanaan (U3)	Sudah	Implementasi sistem manajemen waktu yang lebih efektif, pelatihan		Keterbatasan sumber daya, perubahan kebijakan internal
	1.2 (Nama Kegiatan)				
2	2.1 (Nama Kegiatan)				
	2.2 (Nama Kegiatan)				
3	3.1 (Nama Kegiatan)				
	3.2 (Nama Kegiatan)				

Bukti fisik realisasi tindak lanjut :

No 1.



No.2



BAB IV

KESIMPULAN

Tabel Rencana Tindak Lanjut (RTL) digunakan untuk memantau dan melaporkan kemajuan implementasi rencana tindak lanjut dari hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dengan menggunakan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- Rencana tindak lanjut untuk perbaikan Waktu Penyelesaian telah ditindaklanjuti dengan implementasi sistem manajemen waktu yang lebih efektif, pelatihan staf, dan peninjauan prosedur kerja.
- Dokumentasi kegiatan telah dilakukan, termasuk dokumentasi pelatihan staf dan laporan kemajuan proyek.
- Terdapat tantangan/hambatan dalam implementasi rencana tindak lanjut, yaitu keterbatasan sumber daya dan perubahan kebijakan internal.

Dengan demikian, tabel RTL dapat membantu dalam memantau kemajuan implementasi rencana tindak lanjut dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Perbaikan Waktu Penyelesaian	Implementasi sistem manajemen waktu yang lebih efektif	6 bulan Januari - Juni	Kepala Seksi Pelayanan	Staf Pelayanan, Pengguna Layanan

Samarinda, Juli 2025
Lurah,

Agus Salim, S.Sos
NIP.19710828201212103