

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



KELURAHAN JAWA KECAMATAN SAMARINDA ULU
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

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.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12

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 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 Jawa 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 Jawa Kecamatan Samarinda Ulu 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 Jawa dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Jawa adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir)./Kelurahan Jawa

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesoner 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 Jawa 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Jawa berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Jawa dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 174 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi.

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	29/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	29/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	32	3	3	3	4	3	3	3	4	2
4	29/01/2024	D4/S1	PNS	L	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	29/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	4	4	4	4	3	4	3	4	3
6	29/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	3	4	3	4	4	4	3
7	29/01/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	29/01/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	29/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	29/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	29/01/2024	SMA/Sederajat	PNS	P	32	3	4	3	4	4	4	4	4	2
12	29/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	33	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	19/02/2024	D4/S1	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	19/02/2024	D4/S1	PNS	L	36	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	19/02/2024	S2	Guru/Dosen	P	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	19/02/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	19/02/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	3	3	4	4	4	3	4	4	3
24	19/02/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	56	3	3	4	4	4	3	3	4	4
25	16/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	3	3	4	4	3	3	3	4
26	16/04/2024	Lainnya	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	17/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	67	3	3	1	4	4	3	4	3	3
28	17/04/2024	D4/S1	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	3	4	3	3
29	19/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	3	3	3	4	3	3	4	4	3
30	19/04/2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	19/04/2024	D4/S1	PNS	L	44	3	3	4	4	4	3	3	4	2
32	19/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	57	4	3	3	4	3	4	4	4	2
33	19/04/2024	D3	Wiraswasta	L	33	4	3	4	4	4	4	4	4	3
34	19/04/2024	D4/S1	PNS	P	38	3	3	4	4	3	4	4	4	4
35	19/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	38	3	4	4	4	3	3	4	4	2
36	23/04/2024	S2	Guru/Dosen	L	55	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	23/04/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	45	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	23/04/2024	D4/S1	PNS	P	43	3	4	4	4	3	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	23/04/2024	D3	Wiraswasta	L	48	3	3	3	4	4	4	4	4	3
40	23/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	23/04/2024	D4/S1	PNS	L	66	4	3	4	4	3	4	4	4	3
42	23/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	4	4	4	3	4	4	4	4
43	29/05/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	29/05/2024	D1	Wiraswasta	L	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	29/05/2024	D4/S1	PNS	L	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	29/05/2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	29/05/2024	SMA/Sederajat	Agamawan	L	55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	29/05/2024	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	29/05/2024	D4/S1	PNS	L	56	4	3	3	4	4	3	3	4	4
50	29/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	29/05/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	29/05/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	29/05/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	29/05/2024	SMA/Sederajat	PNS	L	49	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	29/05/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	20/06/2024	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	P	54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	27	4	4	3	4	4	4	3	4	4
59	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	20/06/2024	D4/S1	PNS	P	46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	3	4	4	4	4	3	4	4
62	20/06/2024	D3	Wiraswasta	L	36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	20/06/2024	SMA/Sederajat	TNI/Polri	L	39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	27	3	4	4	4	4	4	3	4	4
66	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	46	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	4	4	3	4	4	4	4	4	3
69	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	20/06/2024	D4/S1	PNS	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	12
2	TNI/Polri	1
3	Guru/Dosen	6
4	Wiraswasta	35
5	Agamawan	1
6	Lainnya	15
	TOTAL	70

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SMP/Sederajat	2
2	SMA/Sederajat	42
3	D1	1
4	D3	3
5	D4/S1	19
6	S2	2
7	Lainnya	1
	TOTAL	70

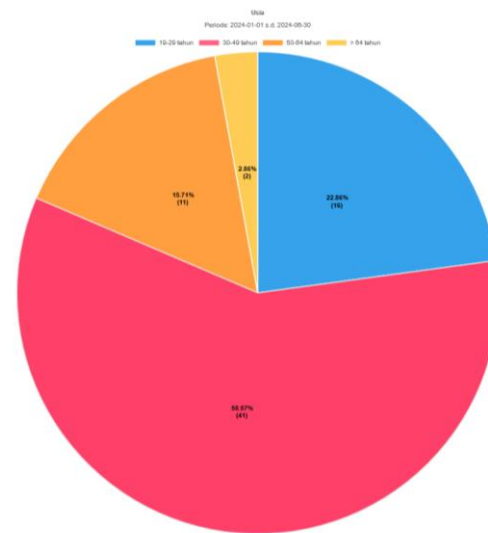
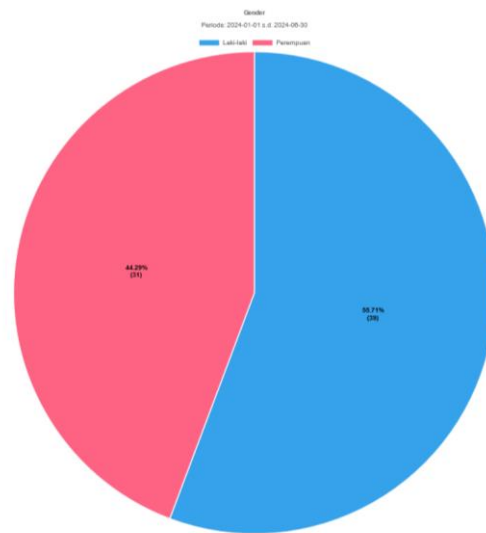
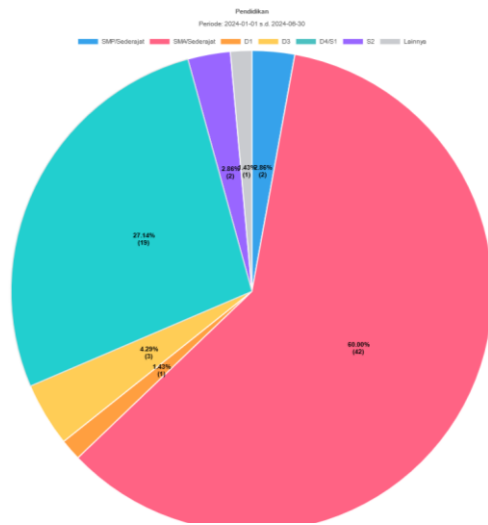
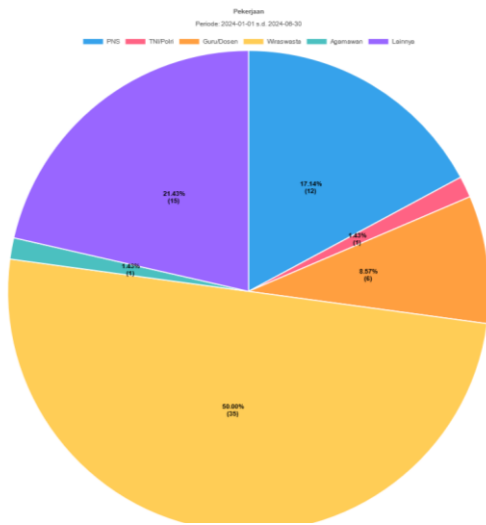
Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	39
2	Perempuan	31
	TOTAL	70

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	16
2	30-49 tahun	41
3	50-64 tahun	11
4	> 64 tahun	2
	TOTAL	70

Demografi Responden



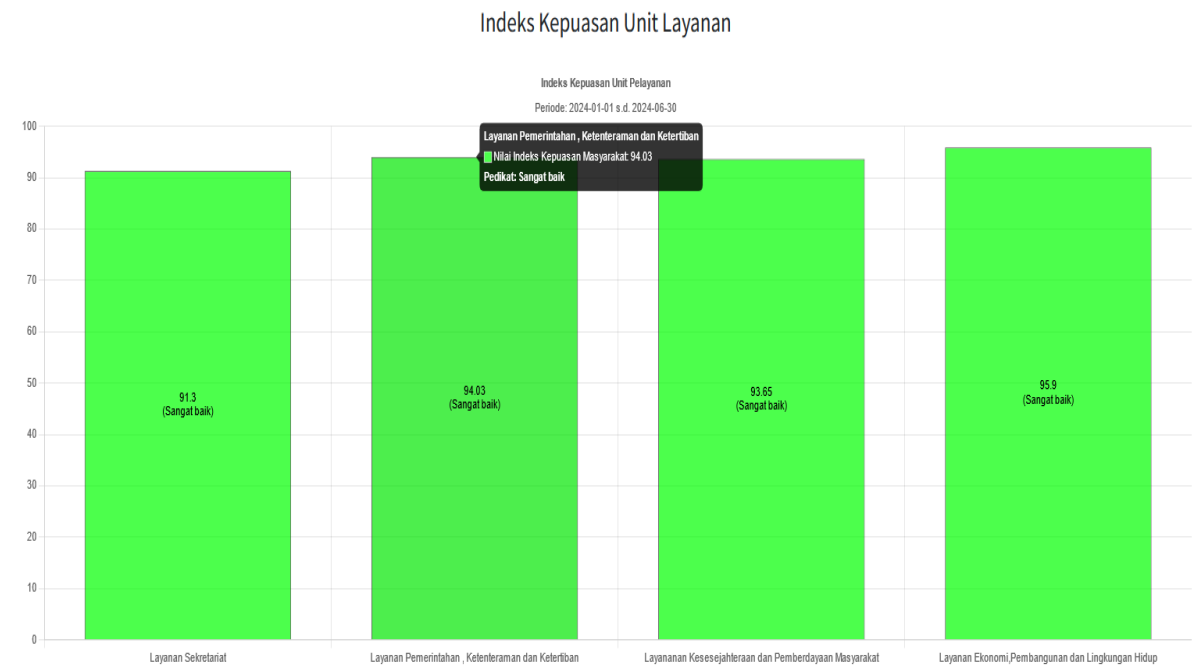
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Indeks Kepuasan Unit Layanan				
No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Sekretariat	91.30	Sangat baik	
2	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	94.03	Sangat baik	
3	Layanan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	93.65	Sangat baik	
4	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	95.90	Sangat baik	
TOTAL IKM		93.6	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 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Di Kelurahan Jawa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.6. kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2024.

Samarinda, 01 Juli 2024

LURAH JAWA

MUKMIN.SP

NIP.19760406 200901 1 008

