PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KELURAHAN JAWA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) JANUARI - JUNI TAHUN 2025

kelurahanjawa_

kelurahanjawa@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) 8

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 10

BAB V 11

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 12

1. Kuisioner 12
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. Dokumentasi 18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 19

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.

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).

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 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

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 menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 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

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30	51.72%
		PEREMPUAN	28	48.28%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	5.17%
		SLTP	1	1.72%
		SLTA	26	44.83%
		DIII	1	1.72%
		SI	24	24%
		S2	1	1.72%
		Lainnya	2	3.42%
3	PEKERJAAN	PNS	5	8.62%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRASWASTA	18	31.03%
		LAINNYA	35	60.34%

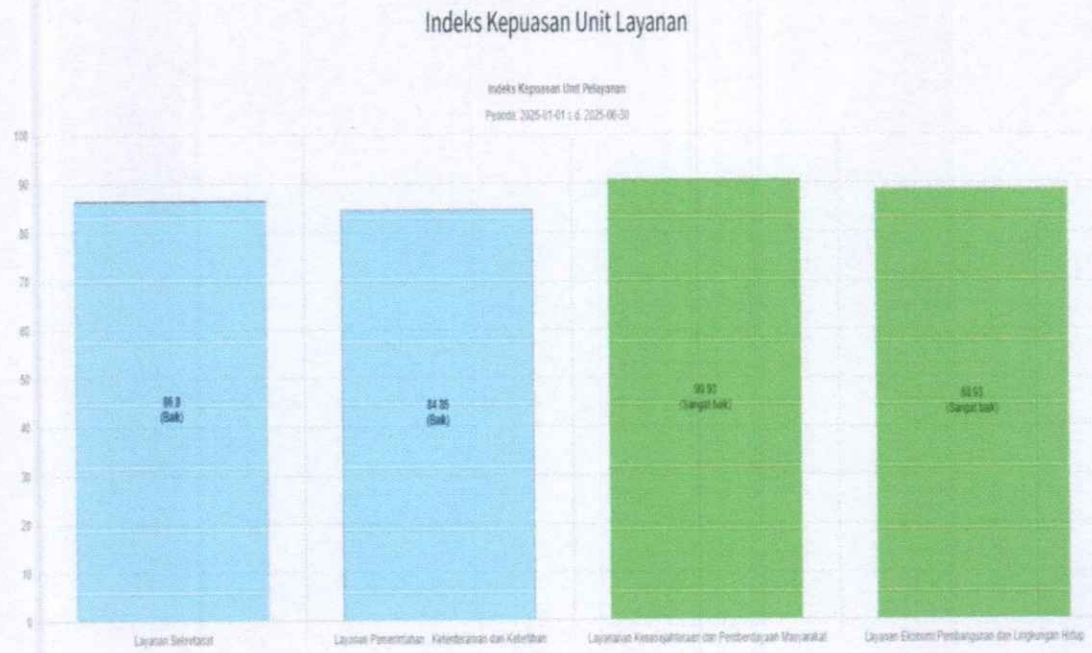
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,483	3,483	3,362	3,862	3,397	3,431	3,517	3,828	3,397
Kategori	C	C	C	A	C	C	C	A	C
IKM Unit Layanan	**88,2 (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 3,362. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,397 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,862 dari unsur Biaya/tarif , Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,828 .

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 :

- "Kualitas Sarana dan Prasarana harus lebih di tingkatkan".

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

- "Kurangnya Tempat Bermain Anak Dan Ruang Ibu Menyusui"

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.

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 Jawa dapat dilihat melalui grafik berikut :

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jawa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,2. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Jawa menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,862 dari unsur Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,828.

Samarinda,01 Juli 2025

Kelurahan Jawa

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KELURAHAN JAWA
KECAMATAN SAMARINDA ILIR

MUKMIN.SP

NIP. 197604062009011008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

KELURAHAN JAWA

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)

Pilih Layanan

Pekerjaan (*)

Pilih Pekerjaan

Pendidikan (*)

Pilih Pendidikan

Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

Umur (*)

Umur (angka saja) tahun

No. Telepon

No. telepon (tidak wajib)

Layanan yang diterima

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

Selanjutnya

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

KELURAHAN JAWA

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda terima:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

- (1) Tidak sesuai
- (2) Kurang sesuai
- (3) Sesuai
- (4) Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- (1) Tidak mudah
- (2) Kurang mudah
- (3) Mudah
- (4) Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- (1) Tidak cepat
- (2) Kurang cepat
- (3) Cepat
- (4) Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- (1) Sangat mahal
- (2) Cukup mahal
- (3) Murah
- (4) Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- (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

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

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- (1) Tidak ada
- (2) Ada tetapi tidak berfungsi
- (3) Berfungsi kurang maksimal
- (4) Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- (1) Buruk
- (2) Cukup
- (3) Baik
- (4) Sangat baik

2.Hasil Olah Data SKM

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Sekretariat	86.80	Baik	
2	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	84.85	Baik	
3	Layananan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	90.93	Sangat baik	
4	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	88.93	Sangat baik	
	TOTAL IKM	88.2	Baik	

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.42	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.33	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.58	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.33	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.42	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.50	Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.42	Baik	

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.47	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.27	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.07	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.93	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.27	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.53	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.53	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.27	Baik	

Layananan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.62	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.54	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	3.96	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.54	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.54	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.54	Sangat baik	

Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.57	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.71	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.43	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.86	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.43	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.43	Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.14	Baik	

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	5
2	Wiraswasta	18
3	Lainnya	35
	TOTAL	58

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	3
2	SMP/Sederajat	1
3	SMA/Sederajat	26
4	D3	1
5	D4/S1	24
6	S2	1
7	Lainnya	2
	TOTAL	58

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	30
2	Perempuan	28
	TOTAL	58

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	25
2	30-49 tahun	22
3	50-64 tahun	6
4	< 19 tahun	4
5	> 64 tahun	1
	TOTAL	58

2. **Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2025

KELURAHAN JAWA

KOTA SAMARINDA

2025

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 Jawa 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 Jawa periode Januari Sampai Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

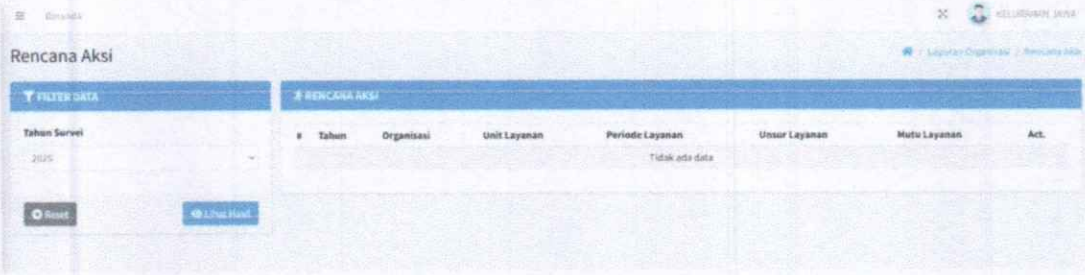
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari s/d Juni Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.483	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.483	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.362	Baik
4	Biaya/Tarif	3.862	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.397	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.431	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.517	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.828	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.397	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 3 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



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 (Nama Kegiatan)				
	1.2 (Nama Kegiatan)				
	1.3 (Nama Kegiatan)				
2	2.1 (Nama Kegiatan)				
	2.2 (Nama Kegiatan)				
	2.3 (Nama Kegiatan)				
3	3.1 (Nama Kegiatan)				

	3.2 (Nama Kegiatan)				
	3.3 (Nama Kegiatan)				

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. Kelurahan Jawa telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak ....% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL .

Samarinda,01 Juli 2025

Kelurahan Jawa

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KELURAHAN JAWA
KECAMATAN SAMARINDA ULU

MUKMIN.SP

NIP. 197604062009011008