



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

01 APRIL 2025 S.D. 30 JUNI 2025

KELURAHAN TENUN SAMARINDA TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang**
- 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**
- 1.3 Maksud dan Tujuan**

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

- 2.1. Pelaksana SKM**
- 2.2. Metode Pengumpulan Data**
- 2.3. Lokasi Pengumpulan Data**
- 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**
- 2.5. Penentuan Jumlah Responden**

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- 3.1 Jumlah Responden SKM**
- 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

- 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**
- 4.2 Rencana Tindak Lanjut**
- 4.3 Tren Nilai SKM**

BAB V

KESIMPULAN

LAMPIRAN

- 5.1. Kuesioner**
- 5.2. Hasil Pengolahan Data**
- 5.3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM**
- 5.4. 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 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 pada Kantor Kelurahan Tenun Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik Di Provinsi Kalimantan Timur, 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 Kantor Kelurahan Tenun 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 Tenun Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kelurahan Tenun Samarinda melakukan Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TRIWULAN II (April, Mei, dan Juni Tahun 2025) (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan selanjutnya diinput oleh petugas didalam aplikasi SKM pada <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/> Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Kantor Kelurahan Tenun Samarinda yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
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 tidak 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 kuesioner atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan selanjutnya petugas menginput jawaban pada website e-skm dan atau secara langsung penerima layanan menjawab pertanyaan kuesioner yang petugas ajukan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Triwulan II Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	April 2025	7
2	Pengumpulan Data	April, Mei, dan Juni 2025	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kelurahan Tenun Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kelurahan Tenun Samarinda dalam kurun waktu satu tahun 2025 adalah sebanyak 6.682 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 300 orang responden.

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 53 untuk TW. I 2025, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	61.72
		Perempuan	31	38.28
2	Pendidikan	SD	15	18.15
		SLTP	25	30.86
		SLTA	36	44.44
		D1	3	3.70
		D4/S1	1	1.23
3	Pekerjaan	PNS	3	3.70
		Guru/Dosen	1	1.23
		Wiraswasta	20	24.69
		Lainnya	57	70.37

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Usia	19-29 Tahun	25	30.86
		30-49 Tahun	32	39.50
		50-64 Tahun	23	28.39
1.2 Demografi Responden		>64 Tahun	1	1.23

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	50
2	Perempuan	31
TOTAL		81

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	16
2	SMP/Sederajat	25
3	SMA/Sederajat	36
4	D1	3
5	D4/S1	1
TOTAL		81

1.2 Demografi Responden

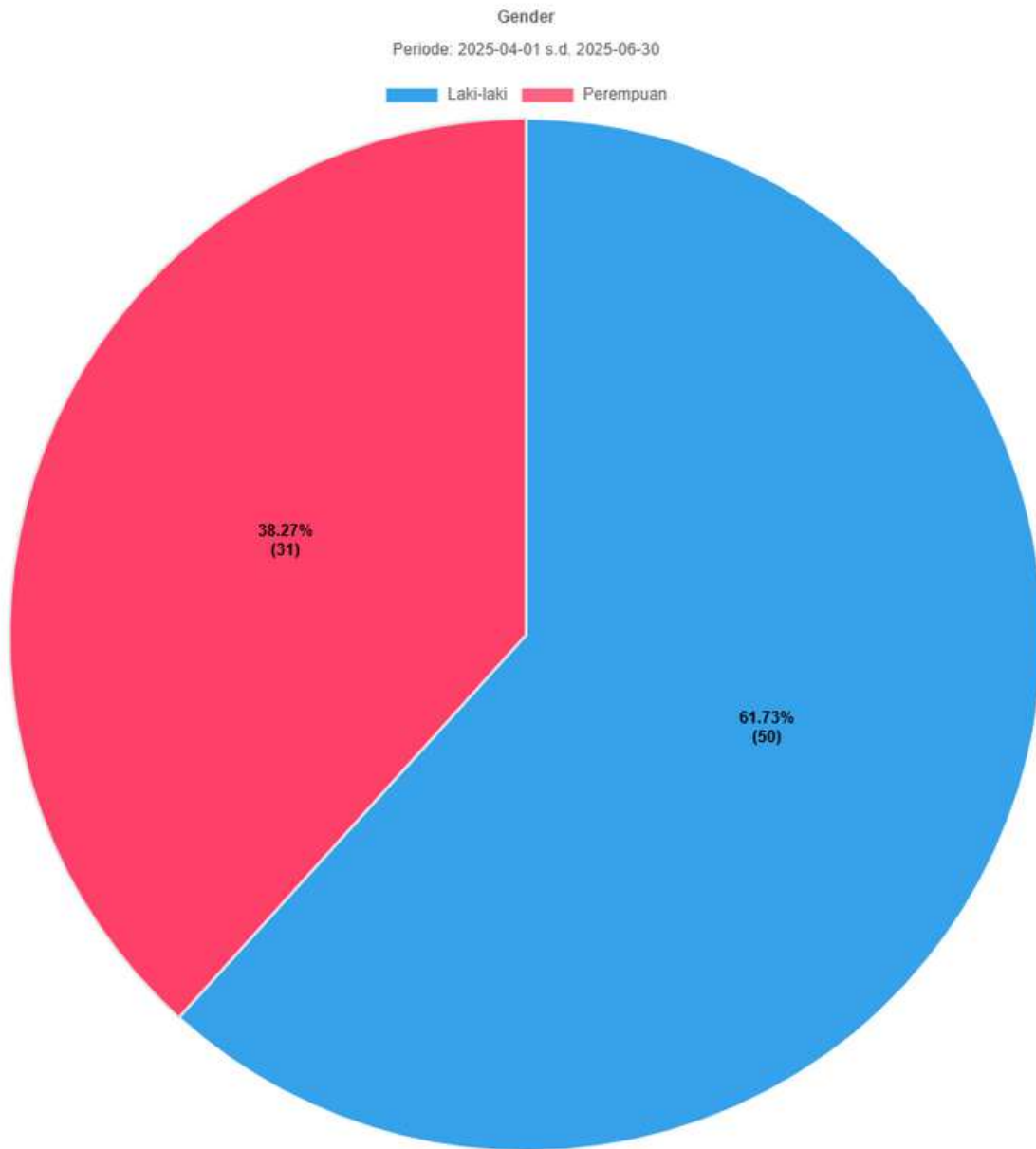
Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	3
2	Guru/Dosen	1
3	Wiraswasta	20
4	Lainnya	57
TOTAL		81

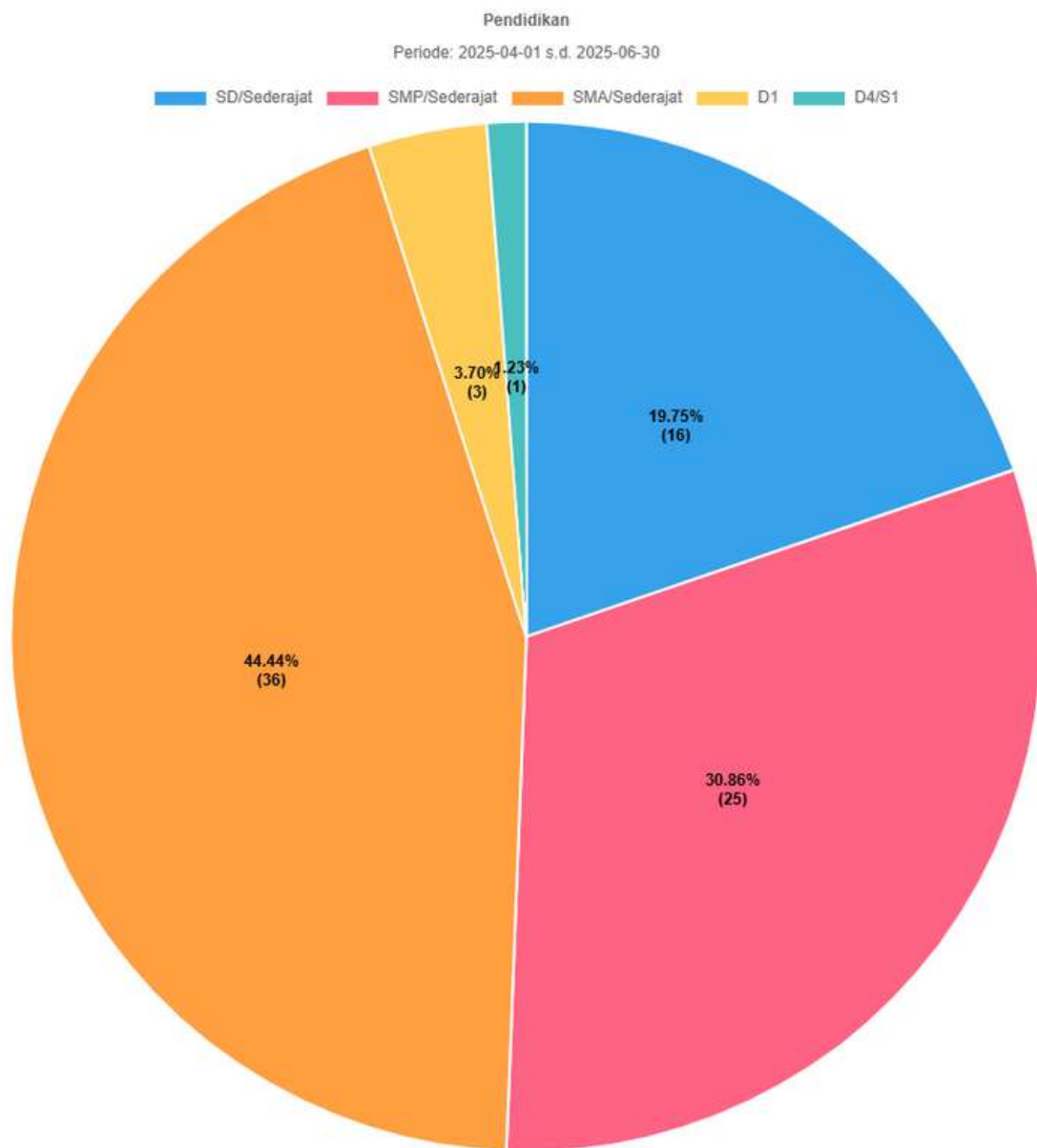
Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	25
2	30-49 tahun	32
3	50-64 tahun	23
4	> 64 tahun	1
TOTAL		81

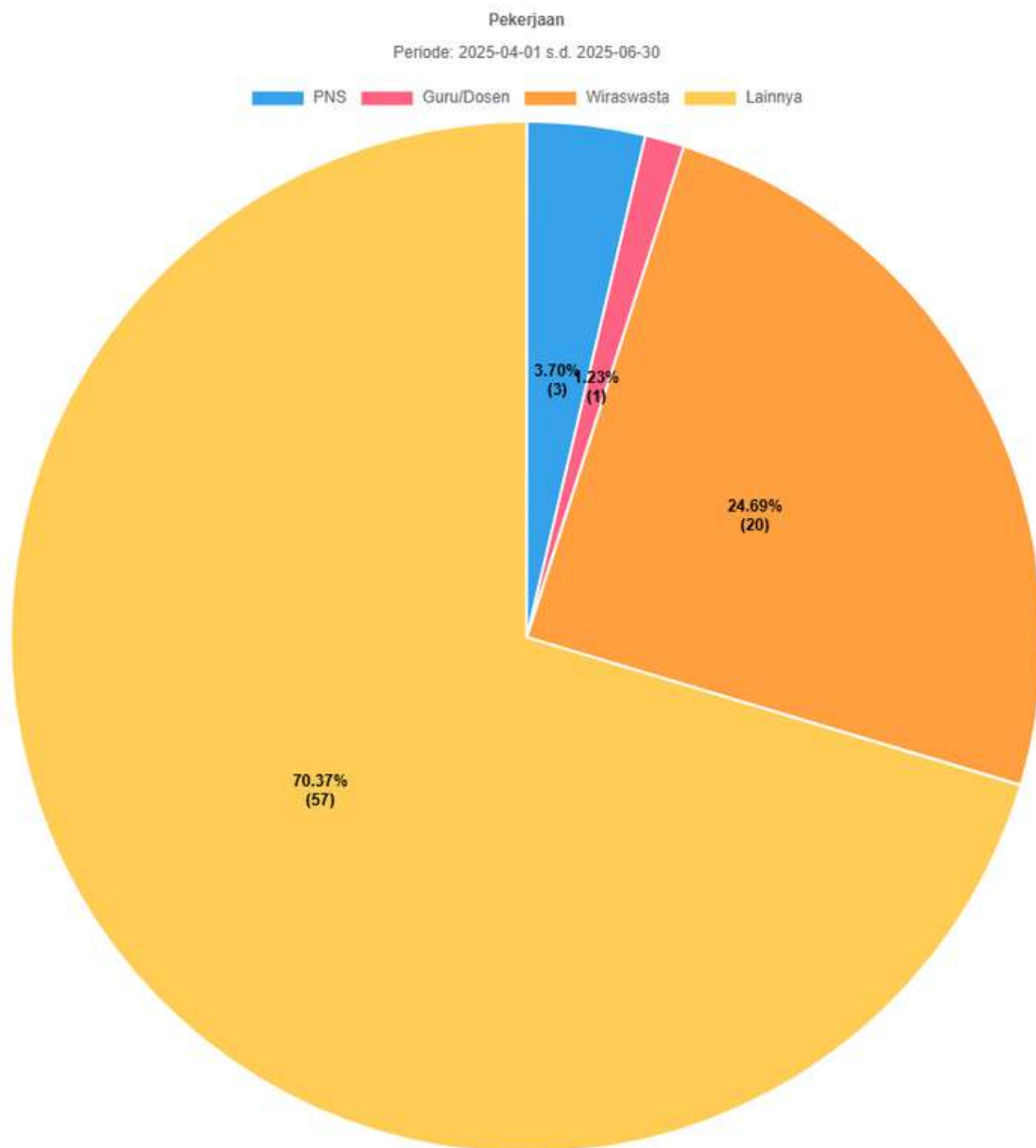
Grafic Demografi Responden



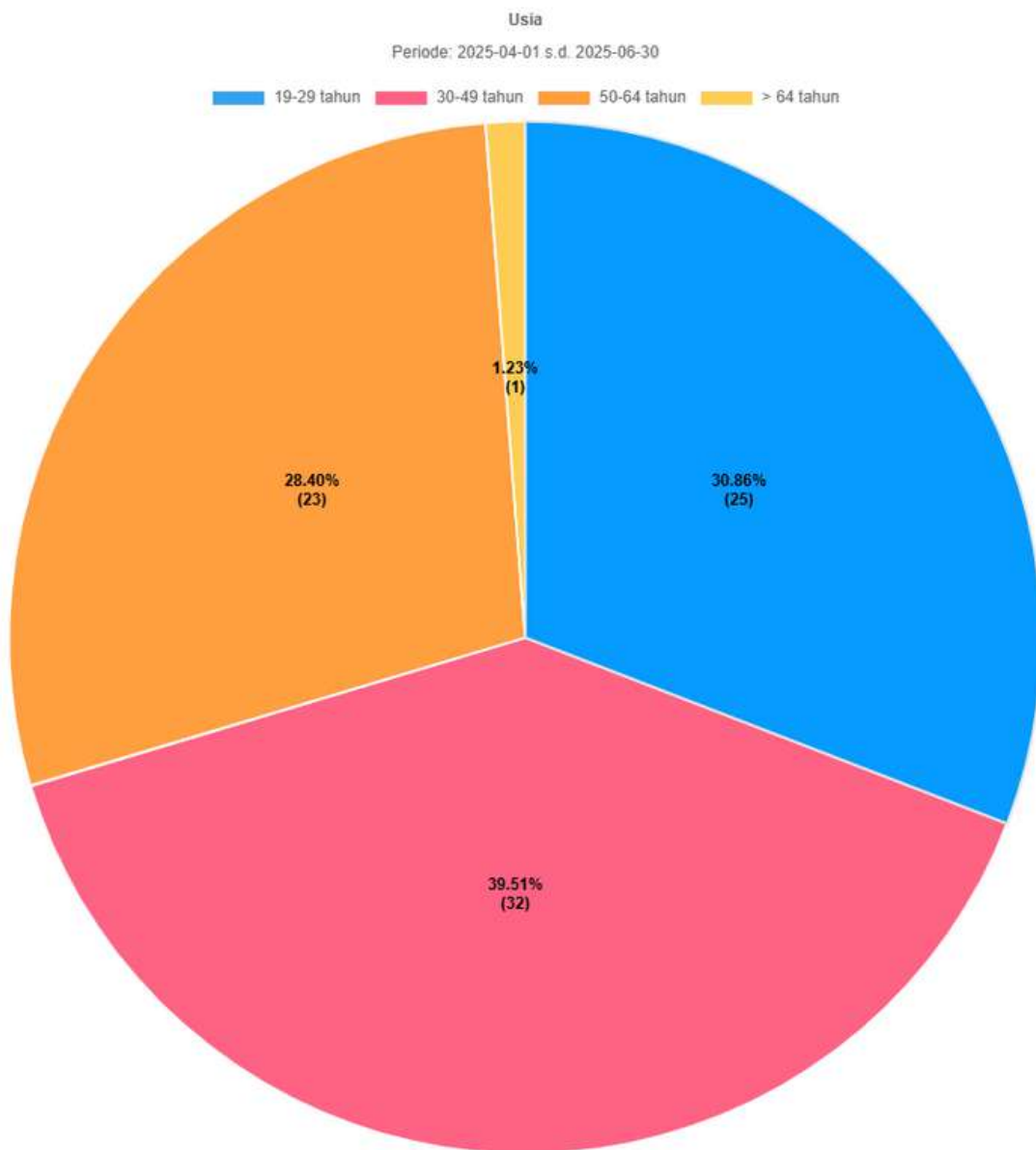
Grafic Demografi Responden



Grafic Demografi Responden



Grafic Demografi Responden



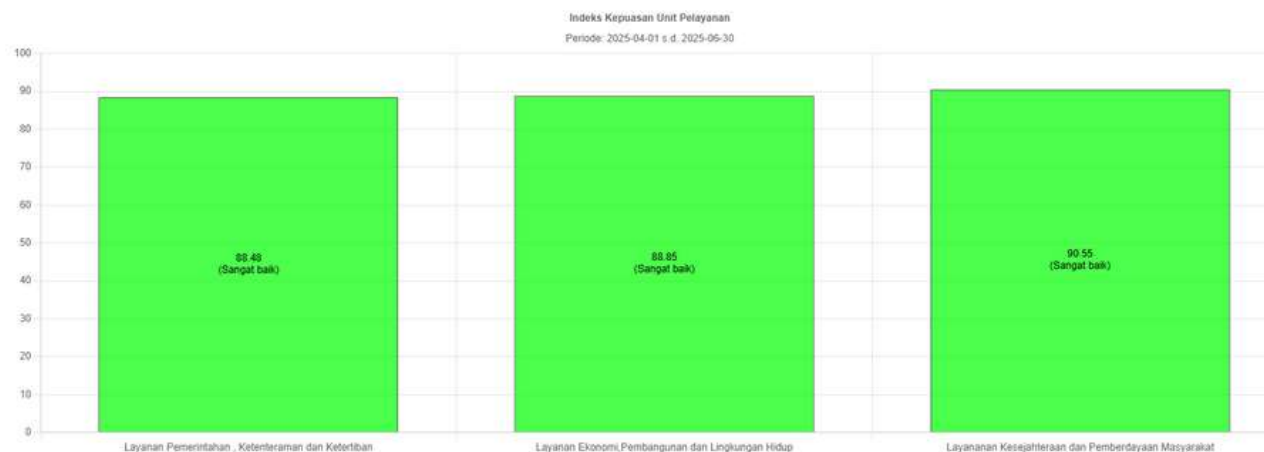
1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per-Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per-Unsur

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	260	257	256	324	276	292	298	323	323
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.21	3.173	3.16	4	3.407	3.605	3.679	3.988	3.988
NRR TERTIMBANG	0.357	0.353	0.351	0.444	0.379	0.401	0.409	0.443	0.443
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	89.5				1.1	Sangat baik			

Indeks Kepuasan Unit Layanan



Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan



Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.19	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.05	Kurang baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.15	Baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.63	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.98	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.21	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.32	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.18	Baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.47	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.71	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.74	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.97	Sangat baik	

Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	✱
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	Kurang baik	✱
3	Waktu Pelaksanaan	3.00	Kurang baik	✱
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✱
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	Baik	✱
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	✱
7	Perilaku Pelaksana	3.50	Baik	✱
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✱
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	✱

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	88.48	Sangat baik	
2	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	88.85	Sangat baik	✱
3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	90.55	Sangat baik	
TOTAL IKM		89.5	Sangat baik	

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Untuk Unsur Pelayanan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Pelaksanaan dengan mutu layanan **Kurang Baik dan perlu perbaikan.**

2. Untuk Unsur Pelayanan 1. Persyaratan 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. 6. Kompetensi Pelaksanan. 7. Perilaku Pelaksana dengan mutu layanan **Baik dan perlu ditingkatkan.**

3. Untuk Unsur Pelayanan 4. Biaya/Tarif. 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. 9. Sarana dan Prasarana dengan mutu layanan **Sangat Baik dan perlu dipertahankan.**

Berdasarkan hasil rekapitulasi Unsur Pelayanan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Pelaksanaan menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet” yang saat ini telah dilakukan.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah” dalam di implementasikan dalam unsur Sistem, mekanisme dan prosedur

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.

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 Rapat evaluasi SKM, 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	Program/Kegiatan	Waktu				Penang gung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem Mekanisme Prosedur	Memberikan pelatihan khusus excellent service				√	
2	Waktu Pelaksanaan	Memberikan motivasi dan reward datang awal, sebelum jam pelayanan dibuka.				√	

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 Kantor Kelurahan Tenun Samarinda



Berdasarkan Grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa IKM unit pelayanan TRIWULAN II Tahun 2025 di Kelurahan Tenun Samarinda dengan nilai **89,5 SANGAT BAIK**.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TRIWULAN II mulai 01 April 2025 s.d. 30 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik secara umum (global) di Kantor Kelurahan Tenun Samarinda, **IKM Unit Pelayanan dengan nilai 89,5 SANGAT BAIK.**
- Untuk Unsur Pelayanan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Pelaksanaan dengan **mutu layanan Kurang Baik dan perlu perbaikan.**
- Untuk Unsur Pelayanan 1. Persyaratan 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. 6. Kompetensi Pelaksana. 7. Perilaku Pelaksana dengan **mutu layanan Baik dan perlu ditingkatkan.**
- Untuk Unsur Pelayanan 4. Biaya/Tarif. 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. 9. Sarana dan Prasarana dengan **mutu layanan Sangat Baik dan perlu dipertahankan.**

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Samarinda, 01 Juli 2025

Lurah,



LISA RIZKY WARDANI, S.IP, M.M

Penata TK I /IId

NIP 199107152010102001

5.1. KUISIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

KELURAHAN TENUN SAMARINDA

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

(*) 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)

5.2. Hasil Pengolahan Data



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : **KELURAHAN TENUN SAMARINDA**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JL. P. BENDAHARA No. 1 RT. 03 KELURAHAN TENUN SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR**
No. Telp. : **081347596659**

Periode Data: **01/04/2025 s.d. 30/06/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	15/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	15/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	15/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	15/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	60	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	15/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	15/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	56	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	15/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	15/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	21/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	21/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	21/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	53	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	21/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	21/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	4	3	4	4
18	21/04/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	69	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	21/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	4	3	3	4	4
20	21/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	23/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	23/04/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	07/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	07/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	07/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	54	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	3	4	4	4	3	4	4
27	07/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	21/05/2025	D1	Guru/Dosen	L	35	4	3	3	4	3	3	3	4	4
30	21/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	29	3	3	4	4	4	3	3	4	4
31	21/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	24	3	3	3	4	4	3	4	4	4
32	21/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	51	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	21/05/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	21/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	4	3	4	3	4	4
35	21/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	3	4	4	4	3	4	4	4
36	21/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	3	4	4	4	4	4	4	4

5.2. Hasil Pengolahan Data

7/3/25, 11:57 AM

Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	21/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	37	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	21/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	21/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	61	4	4	3	4	4	3	4	4	4
40	26/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	26/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	19/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	31	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	19/06/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	19/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	19/06/2025	D1	PNS	P	56	4	3	3	4	4	3	4	4	4
46	19/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
47	19/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
48	20/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
49	20/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	35	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	20/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
51	20/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	20/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	58	3	3	3	4	3	4	4	4	4
53	20/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	20/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	19	3	3	3	4	4	3	4	4	4
55	20/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
56	23/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
57	23/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
58	23/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	31	3	3	3	4	3	4	4	4	4
59	23/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	30	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
61	23/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	4	4	4	4	4	4	4
62	23/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	4	4	4	4
63	24/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	4	4	4	4
64	24/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	38	3	3	3	4	4	4	4	4	4
65	24/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	59	3	3	3	4	3	4	4	4	4
66	24/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	56	3	3	3	4	3	4	4	4	4
67	24/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
68	24/06/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	63	3	3	3	4	4	4	4	4	4
69	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
70	24/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	4	4	4	4
71	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	25/06/2025	D1	PNS	P	32	3	3	3	4	3	4	4	4	4
73	25/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
74	25/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
75	25/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	4	4	4	4
76	25/06/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	60	3	3	3	4	3	4	4	4	4
77	25/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	49	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	25/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	25/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	36	3	3	3	4	3	4	3	4	4
80	25/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	3	3	3	4	3	4	4	4	4
81	25/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	3	3	4	4	4	3	4	4

5.2. Hasil Pengolahan Data

7/3/25, 11:57 AM

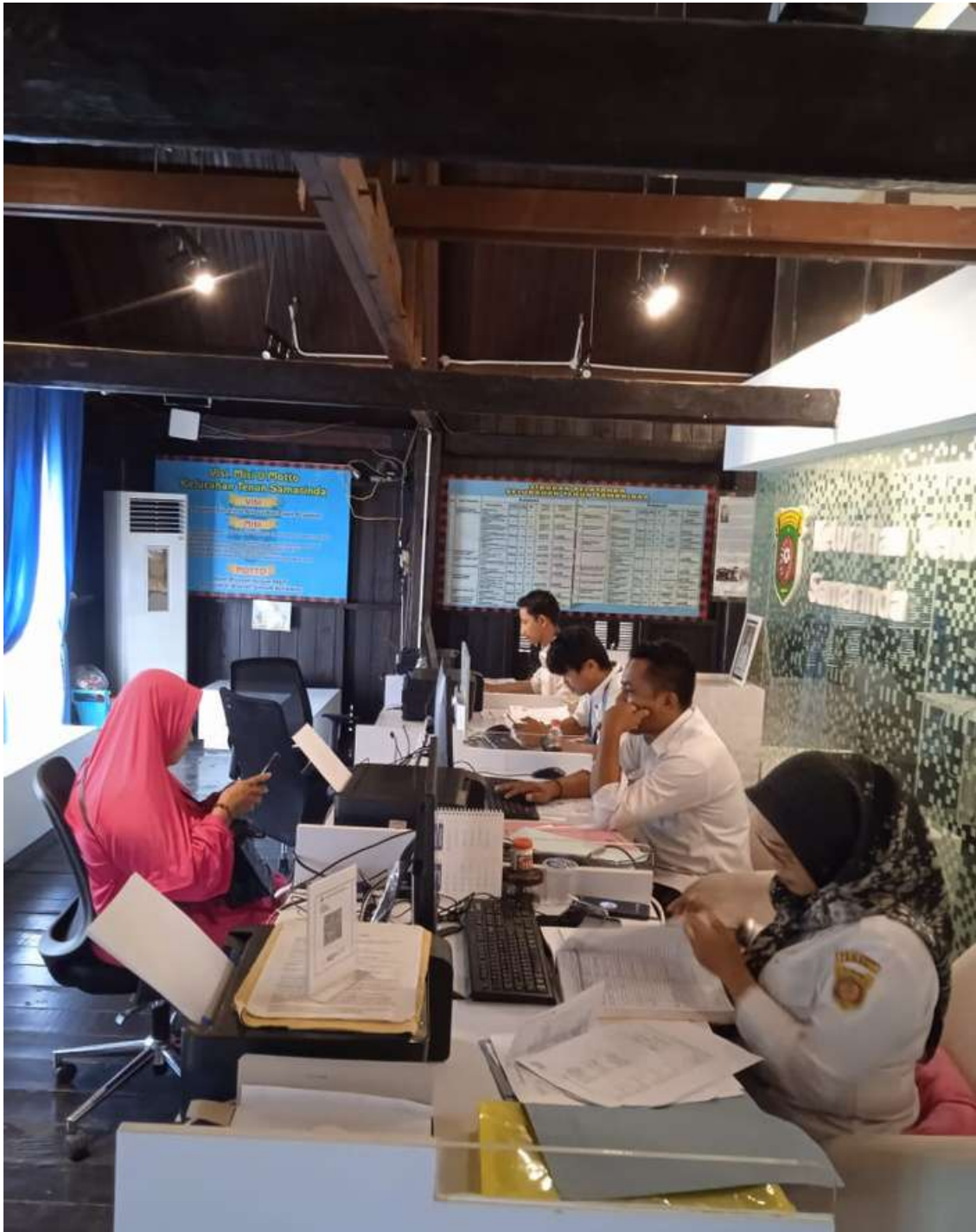
Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						260	257	256	324	276	292	298	323	323
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.21	3.173	3.16	4	3.407	3.605	3.679	3.988	3.988
NRR TERTIMBANG						0.357	0.353	0.351	0.444	0.379	0.401	0.409	0.443	0.443
IKM UNIT PELAYANAN						89.5					Sangat baik			

Jumlah responden: 81

Waktu cetak: 03/07/2025 11:57:04

5.3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM





LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**TRIWULAN I
01 JANUARI 2025 S.D. 31 MARET 2025**

**KELURAHAN TENUN SAMARINDA
TAHUN 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. 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 Tenun 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 Tenun Samarinda periode 01 Januari 2025 s.d. 31 Maret 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 Januari 2025 s.d. 31 Maret 2025
RATA-RATA PENILAIAN UNSUR PELAYANAN

NO.	UNSUR	RATA-RATA	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	3.05	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.05	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.05	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.24	Baik
7	Prilaku Pelaksana	3.10	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	4	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, Mutu Layanan pada Kelurahan Tenun Samarinda perlu ditingkatkan lagi pada layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat dengan rata-rata 3,883 yaitu Unsur Waktu Pemyeleaian maka perlu disusun skala prioritas perbaikan. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu				Penan ggung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	T W IV	
1	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi dan Membagikan Brosur				√	
2	Sistem Mekanisme Prosedur	Memberikan pelatihan khusus exellent service				√	
3	Waktu Pelaksanaan	Memberikan motivasi dan reward datang awal, sebelum jam pelayanan dibuka.				√	

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 DITINDAKLANJUT (SUDAH/BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT (MOHON DIJABARKAN)	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN / HAMBATAN
1.	Melakukan Sosialisasi dan Membagikan Brosur	Sudah	Sosialisasi Langsung/Melalui Media Sosial		Tim Penilai/Pejabat terkait pindah instansi
2	Melakukan Pelatihan Khusus	Sudah	Berkoordinasi dengan Instansi/OPD terkait		Tim Penilai/Pejabat terkait pindah instansi
3	Memberikan motivasi dan reward datang awal, sebelum jam pelayanan dibuka.	Belum	- Membuat Tim Efektif - Sosialisasi reward pegawai - Melakukan penilaian dari awal tahun s.d, akhir tahun - Memberikan reward/ penghargaan		Tim Penilai/Pejabat terkait pindah instansi

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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 antara lain:

N O	RTL	STRATEGI PENYELESAIAN	TARGET WAKTU PENYELESA IAN	PENANGGU NG JAWAB	STAKE HOLDER TERKAIT
1	Melakukan Sosialisasi dan Membagikan Brosur	• Memberikan Edukasi kepada Masyarakat disetiap Pertemuan	• 12 Bulan (Jangka Pendek)	Lurah	• Kelurahan
2	Melakukan Pelatihan Khusus	• Bekerjasama dengan instansi/opd terkait	• 12 Bulan (Jangka Pendek)	Lurah	• Kelurahan
3	Memberikan motivasi dan reward datang awal, sebelum jam pelayanan dibuka.	• Membuat Tim Efektif Reward Pegawai	• 12 Bulan (Jangka Pendek)	Lurah	• Kelurahan