

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester 2 mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2023 selau meningkat.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan dan produk pelayanan .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pelayanan, Biaya/tariff pelayanan dan Kompetensi pelayanan.
- Target koresponden yang kurang dari target tahunan yang seharusnya 291, untuk total selama tahun 2023 hanya berhasil mengumpulkan jumlah responden sebesar 70.
- Adapun total responden yang mengisi data kuesioner dari Semester 1 adalah sebanyak 53 dan 13 responden unuk periode semester 2.
- Kurangnya data responden dikarenakan banyak warga yang menolak mengisi dengan alasan terburu-buru ingin pulang dan ada juga yang beralasan “ diisi saja sendiri”.
- Sehingga untuk nilai SKM Kelurahan Karang Anyar untuk periode 2023 adalah 89.

Samarinda, 08 Desember 2023

an. Lurah Karang Anyar

Sekretaris Kelurahan



ZULKARNAIN RAMLI, SH

NIP.197509232008011009

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur nilai terendah untuk periode semester 2 ini adalah unsur persyaratan pelayanan dan produk pelayanan yaitu mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,412.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pelayanan dengan nilai 4, kemudian unsur biaya/tariff dengan nilai 3,925 dan unsur Kompetensi pelaksana yaitu 3,706.

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 :

- “Cukup baik”.
- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya”.
- “Akan lebih baik jika ada pelayanan fotokopi”.
- “Dulu sekali ada pungli sekarang gratis”.

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

- Unsur persyaratan pelayanan yang dirasa agak ribet. Berdasarkan SOP Pelayanan Kelurahan Karang Anyar untuk estimasi pelayanan 1 pelayanan berdasarkan tingkat atau level surat. Terkadang warga mengeluhkan harus bolak-balik apabila persyaratan administrasi kurang. Untuk produk pelayanan sebenarnya hasil dari pembuatan sudah benar tetapi terkadang ada permintaan khusus dari warga yang mereka rasa kurang tetapi berdasarkan SOP dan aturan , Kelurahan sudah membuat sesuai dengan tata aturannya.
- Terkadang warga langsung datang ke kantor kelurahan tanpa membawa berkas administrasi pendukung seperti pengantar RT, Fc KK dan E-KTP. Sementara terkadang warga minta cepat tetapi berkas administrasi kurang.