

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KARANG ANYAR

KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

KOTA SAMARINDA

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	11
BAB V	12
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM	22
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	23

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 Kelurahan Karang Anyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

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 publik yang telah diberikan oleh Kelurahan Karang Anyar.

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 Karang Anyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Anyar adalah tim Sekretariat dibantu dengan tim pelayanan public Kelurahan Karang Anyar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan barcode yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Kelurahan Karang Anyar 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 sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diolah di aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/>. 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	Januari-Oktober 2024	300
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024 & Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Anyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Anyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 320 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 173 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

Berdasarkan hasil pengumpulan data periode semester 2 tahun 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 115 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	54%
		PEREMPUAN	53	46%
2	PENDIDIKAN	SD	3	2.6%
		SLTP	8	6.9%
		SLTA	60	52%
		DI/II/III	9	7.8%
		D4/SI	34	29%
		S2	1	0.8%
3	PEKERJAAN	PNS	4	3.47%
		WIRASWASTA	15	13%
		AGAMAWAN	1	0.8%
		LAINNYA	95	82%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN	53	46%
		LAYANAN SEKRETARIAT	3	2.6%
		LAYANAN EKOBANG	12	10%
		LAYANAN KESRA	47	40%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi olah data SKM di aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/> 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		3.496	3.504	3.496	3.939	3.548	3.617	3.583	3.983	3.565
Kategori		B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	90.9 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM Per Unsur pada Kelurahan Karang Anyar Semester 2 Tahun 2024



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data semester 2 tahun 2024 berikut adalah hasil penilai dari 9 unsur pelayanan survey kepuasan masyarakat, yaitu :

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.496
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.504
U3	Waktu Pelaksanaan	3.496
U4	Biaya/Tarif	3.939
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.548
U6	Kompetensi Pelaksana	3.617
U7	Perilaku Pelaksana	3.583
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.983
U9	Sarana dan Prasarana	3.565

Dari table diatas dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.48. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3.5 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Persyaratan dengan nilai 3.5 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan pengaduan dengan nilai 3.9, Unsur Biaya Pelayanan dengan nilai 3.9, disusul unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.6

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 dan perlu ditingkatkan lagi".
- ✓ "Cukup puas".

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

1. 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.
2. Prosedur dan mekanisme pelayanan, dalam hal ini warga menginginkan pelayanan tidak sampai berlarut-larut dalam proses pembuatannya. Warga menginginkan hanya cukup di satu tempat saja tanpa harus ke kantor lain untuk meminta pengesahan.
3. Persyaratan pelayanan kadang dianggap agak merepotkan bagi warga dan terkadang itu yang membuat warga jadi bolak-balik hanya karena kekurangan berkas. Kelengkapan berkas menjadi syarat mutlak untuk menjalankan pelayanan public. Warga mau ringkas tetapi kelengkapan berkas juga sangat penting sebagai pelengkap data yang lebih akurat.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). 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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Teknik Cepat Mengetik bagi staf pelayanan	√	√	√		Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Seklur dan para Kasie
3	Persyaratan Pelayanan	Melakukan koordinasi dengan Bagian Tata pemerintahan Pemkot Samarinda	√	-	-	-	Seklur

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.

Berdasarkan hasil nilai SKM Periode semester 1 tahun 2024 yaitu 86.68 dan periode semester 2 tahun 2024 yaitu 90.9 maka hasil nilai akumulasi SKM Kelurahan Karang Anyar untuk tahun 2024 adalah 91.23 (A - Sangat baik).

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kelurahan Karang Anyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Kantor Kelurahan Karang Anyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua periode yaitu periode pertama mulai Januari hingga Juni 2024, periode kedua mulai Juli-Oktober 2024. Dan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Anyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.23. Nilai SKM Kantor Kelurahan Karang Anyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Unsur tariff/biaya pelayanan dan unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan.
- Total jumlah responden yang ditetapkan pada tahun 2024 adalah 173 responden. Dengan semester 1 mengisi 58 responden dan semester 2 sebanyak 115 responden.

Samarinda, November 2024
Lurah Karang Anyar

H. RUSMIN NURYADIN, SE., M.Si
NIP.196702051996031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner bisa di scan langsung oleh warga melalui scan di bawah ini :



Atau bisa juga di isi secara manual apabila warga merasa susah mengisi secara scan QR Code, kami juga menyediakan template pengisian SKM Secara manual.

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
KECAMATAN SUNGAI KUMANG
KELURAHAN KARANG ANYAR
Jalan RT. Mangrove 01, 15 Tondok (041) 275759

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIS

REKAM
UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELEPON/HP

Relasi
Kecamatan Karang Anyar
Jl. RT. Mangrove RT 01
(041) 275759

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

No. Responden : _____ Tahun : _____

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD ke bawah
2. SLTP
3. SLTA
4. D1, D2, D3, D4
5. S-1
6. S-2
7. S-3

Pekerjaan Utama : 1. PNS
2. TNI
3. PKS/B
4. Karyawan Swasta
5. Wiraswasta
6. Petani/ Peternak
7. Lainnya

No TELP / HP : _____
Pelayanan Yang Dibutuhkan : _____

Saran dan Pendapat tentang Pelayanan : _____

1. UJI KUALITAS

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanan yang

a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan

a. Tidak tepat
b. Kurang tepat
c. Tepat
d. Sangat tepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi staf dalam pelayanan

a. Sangat mahir
b. Cukup Mahir
c. Mahir
d. Sangat

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan produk pelayanan yang ditawarkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kedisiplinan dan keramahan

a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengaduan layanan

a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dibantu dengan baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

Rekapitulasi Target

Laporan Survei Rekapitulasi Target



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

Nama Organisasi : KELURAHAN KARANG ANYAR
Unit Pelayanan : Semua Unit Pelayanan
Alamat : JALAN MT HARYONO RT. 015
No. Telp. : 0000

Periode Data: 01/01/2024 s.d. 31/12/2024

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	JK	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	19/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	34	1	3	4	4	4	4	4	4	4
2	19/01/2024	SD/SL	Lainnya	L	38	4	5	5	4	3	3	3	3	3
3	19/01/2024	DI	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	19/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	22/02/2024	DI	Lainnya	P	47	4	3	3	4	3	3	4	4	4
6	22/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	23	3	2	2	4	3	3	3	4	3
7	22/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	23/02/2024	DI	Lainnya	P	24	3	2	2	4	4	3	4	4	3
9	24/02/2024	SD/SL	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	24/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	20	3	3	4	4	4	4	4	4	3
11	26/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	56	4	4	3	4	3	3	4	4	4
12	26/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	01/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	01/02/2024	SL	Wiraswasta	P	25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	01/02/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	53	3	4	3	4	3	3	3	4	3
16	06/02/2024	SL	TID/Polisi	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	06/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	4	3	3	4	4	3

46	25/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	19	4	4	2	4	4	4	4	4	4
47	22/05/2024	DI	lainnya	P	25	3	3	3	4	3	4	3	4	4
48	22/05/2024	SMA/Sederajat	Wirausaha	L	28	3	3	3	4	3	4	3	4	3
49	22/05/2024	D4/S1	lainnya	L	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	22/05/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	30/05/2024	D4/S1	lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	31/05/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	40	3	3	3	4	4	4	3	4	4
53	31/05/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	54	3	4	4	4	4	3	3	4	4
54	05/06/2024	D4/S1	Wirausaha	P	18	3	3	3	4	2	4	3	4	3
55	08/06/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	54	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	11/06/2024	DI	PDS	P	68	4	5	5	4	4	5	4	4	4
57	13/06/2024	DI	lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	13/06/2024	D4/S1	lainnya	L	30	3	3	3	4	4	4	4	4	3
59	03/07/2024	D4/S1	lainnya	P	24	3	4	3	4	3	3	3	4	3
60	03/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	38	4	3	4	4	4	4	4	4	3
61	03/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	28	3	4	3	4	3	4	4	4	3
62	04/07/2024	DI	lainnya	L	43	4	3	4	4	4	4	4	4	3
63	04/07/2024	DI	lainnya	P	33	3	3	4	4	4	3	4	4	3
64	04/07/2024	D4/S1	Agamawan	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	04/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	08/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	55	3	3	3	4	4	4	4	4	3
67	08/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	30	4	3	3	4	3	3	4	4	4
68	08/07/2024	D4/S1	lainnya	L	34	4	3	4	4	4	4	3	4	4
69	11/07/2024	D4/S1	Wirausaha	L	55	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	11/07/2024	SMA/Sederajat	Wirausaha	L	30	4	4	3	4	4	3	3	4	4
71	12/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	12/07/2024	D4/S1	lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	13/07/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	06/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	28	4	4	3	4	3	4	4	4	4
75	06/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	30	4	4	3	4	3	4	4	4	4
76	06/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	07/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	41	4	3	3	4	4	4	4	4	4
78	07/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	07/08/2024	SMA/Sederajat	Wirausaha	L	52	3	3	4	4	3	4	4	4	4
80	13/08/2024	SMA/Sederajat	Wirausaha	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	13/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	13/08/2024	D4/S1	lainnya	P	30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
83	13/08/2024	D4/S1	Wirausaha	L	32	3	3	4	4	4	3	4	4	3
84	14/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	14/08/2024	D4/S1	PDS	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	18/08/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	46	4	4	3	4	3	4	4	4	3
87	17/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	26	3	3	3	4	4	4	3	4	4
88	17/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	18/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	18/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	18/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	P	16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
92	18/04/2024	DI	lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	22/04/2024	D4/S1	lainnya	P	28	3	3	3	4	4	4	4	4	4
94	23/04/2024	D4/S1	Wirausaha	L	27	4	3	3	4	3	4	3	4	3
95	25/04/2024	SMA/Sederajat	lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4

74	29/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	4	7	6	6	4	7	4	3
75	09/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	3	4	6	4	3	4	4	4	3
76	09/08/2024	SMA/Sederajat	Mirawasta	P	45	4	4	4	6	4	4	4	4	4
77	09/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	3	4	4	4	3
78	12/08/2024	SMP/Sederajat	Mirawasta	P	39	3	3	3	4	3	4	3	4	3
79	12/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	3	4	3
80	12/08/2024	DA/SL	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	12/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	3	4	3	4	4	3	4	4	3
82	12/08/2024	BS	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	4	4	3
83	11/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	4	4	3	3	3	4	3
84	11/08/2024	DA/SL	Lainnya	L	23	3	3	3	4	4	3	3	3	4
85	14/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	14/08/2024	DS	Mirawasta	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	14/08/2024	DA/SL	PNS	L	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4
88	15/08/2024	DA/SL	Mirawasta	L	26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	15/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
90	15/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	4	4	4	3	4	4	4	4
91	15/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	15/08/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	15/08/2024	DA/SL	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	2	4	3
94	16/08/2024	DA/SL	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	16/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	3	3	3	4	4	4	4
96	16/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	20/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	3	4	3	4	4
98	20/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	3	4	4	3	4	4
99	20/08/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	26/08/2024	SD/Sederajat	Mirawasta	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	30/08/2024	DA/SL	Lainnya	P	30	4	4	3	4	3	4	3	4	3

102	27/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	4	4	3	3	3	4	2
103	28/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	4	4	4	3
104	29/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	3	4	3	4	4	4	4
105	29/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	3	4	4	4	4	4	3
106	30/08/2024	DA/SL	PNS	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	01/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	3	3	4	3	3	3	4	4
108	01/09/2024	DA/SL	Lainnya	L	25	3	4	4	4	3	4	4	4	3
109	04/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	04/09/2024	DA/SL	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	04/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
112	17/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	18/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	4	4	3	3	2	4	4
114	18/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	2
115	19/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	19/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	3	3	4	3	3	3	4	3
117	20/09/2024	SL	PNS	L	34	3	3	3	4	4	3	3	4	4
118	24/09/2024	DA/SL	Mirawasta	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	24/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	24/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	4	4	4	4	4	4	4	3
121	24/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	25/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	30	3	3	4	4	3	3	4	4	3
123	25/09/2024	DA/SL	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	25/09/2024	DA/SL	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	25/09/2024	SMA/Sederajat	Mirawasta	P	56	4	4	4	4	4	4	4	4	3
126	25/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	26/09/2024	DA/SL	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	26/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	01/10/2024	BS	Mirawasta	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3

130	01/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	4	4	4	5	4	3	4	4
131	01/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	01/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	24	4	3	3	3	3	4	4	4	4
133	02/10/2024	SPP/Sederajat	Wiraswasta	P	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	02/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	03/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
136	08/10/2024	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
137	08/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
138	08/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	32	4	3	4	4	4	4	3	4	4
139	08/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	3	4	3	4	3	4	3
140	10/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	4	4	4	3	4	3
141	10/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
142	15/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	18/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	38	3	3	3	4	4	4	3	4	4
144	18/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	3	4	4	3	3	4	3
145	18/10/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	16/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
147	18/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	25	3	3	3	3	3	3	3	4	3
148	18/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	18/10/2024	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	4	4	3	4	4	4
150	18/10/2024	SPP/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	4	4	4	4	3	4	4
151	18/10/2024	D4/S1	Lainnya	P	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
152	18/10/2024	D3	Lainnya	L	24	3	3	3	4	4	3	4	4	3
153	21/10/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	21/10/2024	SPP/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	3	4	3	4	4	4	4
155	21/10/2024	D3	Lainnya	P	25	4	3	3	3	3	3	3	4	4
156	21/10/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	4	3	4	4	3
157	21/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	4	3	4	4	4	3	4	4

158	21/10/2024	SPP/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	3	4	4	4
159	21/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	4	4	4	3	4	4	4	4
160	22/10/2024	D3	Lainnya	P	22	3	3	3	4	4	3	4	4	4
161	22/10/2024	D4/S1	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
162	22/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
163	24/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	24/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	24/10/2024	D5	Lainnya	L	22	4	4	3	3	4	4	4	4	4
166	25/10/2024	D4/S1	PHS	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	25/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	40	4	3	4	4	4	4	3	4	4
168	28/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	28/10/2024	SPA/Sederajat	Wiraswasta	L	42	4	3	3	4	3	4	4	4	4
170	30/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	30/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	23	3	4	3	4	3	3	4	4	4
172	31/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
173	31/10/2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN					606	606	602	604	617	630	626	609	622	
NRH PER UNSUR PELAYANAN					3.585	3.585	3.48	3.954	3.566	3.642	3.618	3.983	3.595	
NRH TERTINBANG					0.389	0.389	0.387	0.439	0.396	0.405	0.402	0.463	0.399	
IKH UNIT PELAYANAN					91.25					Sangat baik				

Jumlah responden: 173.

Waktu cetak: 04/11/2024 13:14:13

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	606	606	603	684	617	630	628	689	622
NBR PER UNSUR PELAYANAN	3.503	3.503	3.48	3.954	3.566	3.642	3.628	3.983	3.592
NBR TERTIMBANG	0.389	0.389	0.387	0.439	0.396	0.405	0.402	0.443	0.395
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		91.23							Sangat baik

Kode Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Pengyamanan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Pelaksanaan
U4	Biaya/Tarif
U5	Predik Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Pemangkuah Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Predikat Penilaian

Rentang	Predikat
25.00 - 64.99	Tidak baik
65.00 - 76.00	Kurang baik
76.01 - 88.00	Baik
88.11 - 100.00	Sangat baik

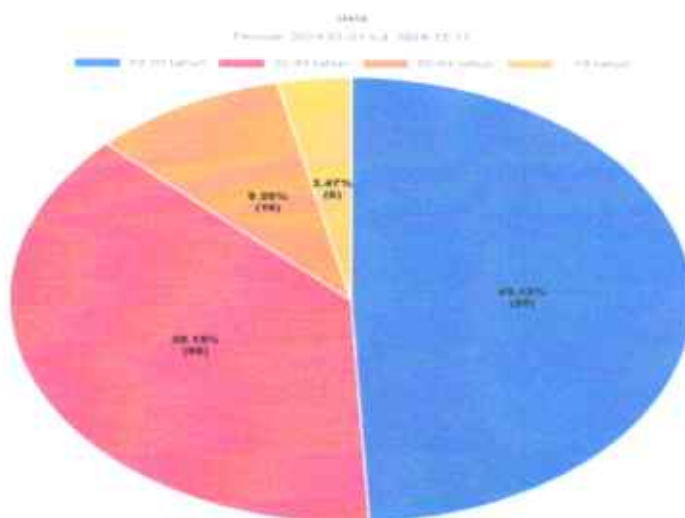
Formula

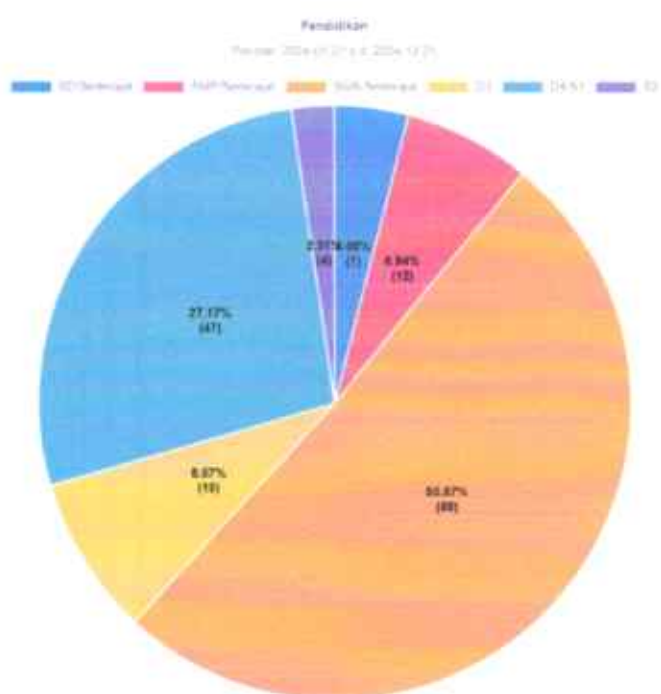
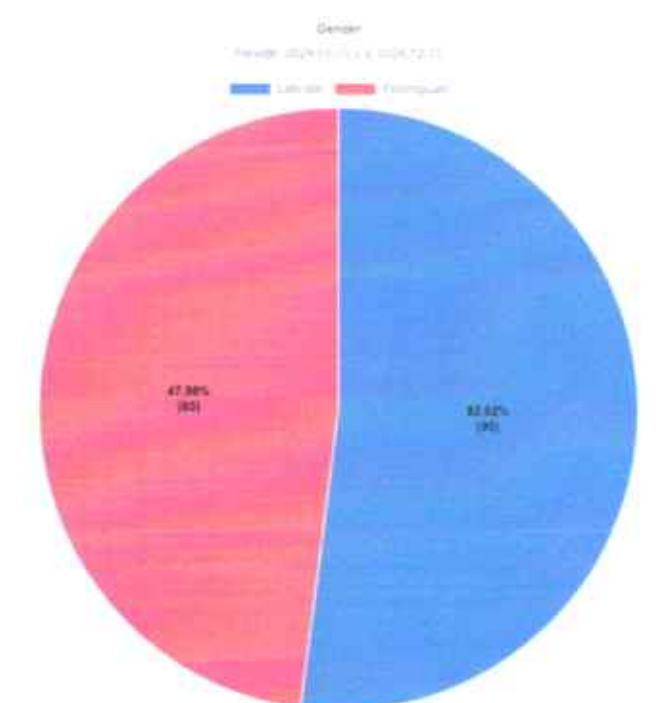
Formula
$JBU = \frac{1}{n}$
$ABBU = JBU \times n$
$ABBI = NBRU \times 0.111$
$IKM = \frac{(NBRU \times 1) + 25}{25}$

Source

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat
1	Layanan Pemerintahan , Keterseraman dan Ketertiban	91.83	Sangat baik
2	Layanan Sekretariat	86.15	Baik
3	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	91.00	Sangat baik
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	90.58	Sangat baik
TOTAL IKM		91.23	Sangat baik

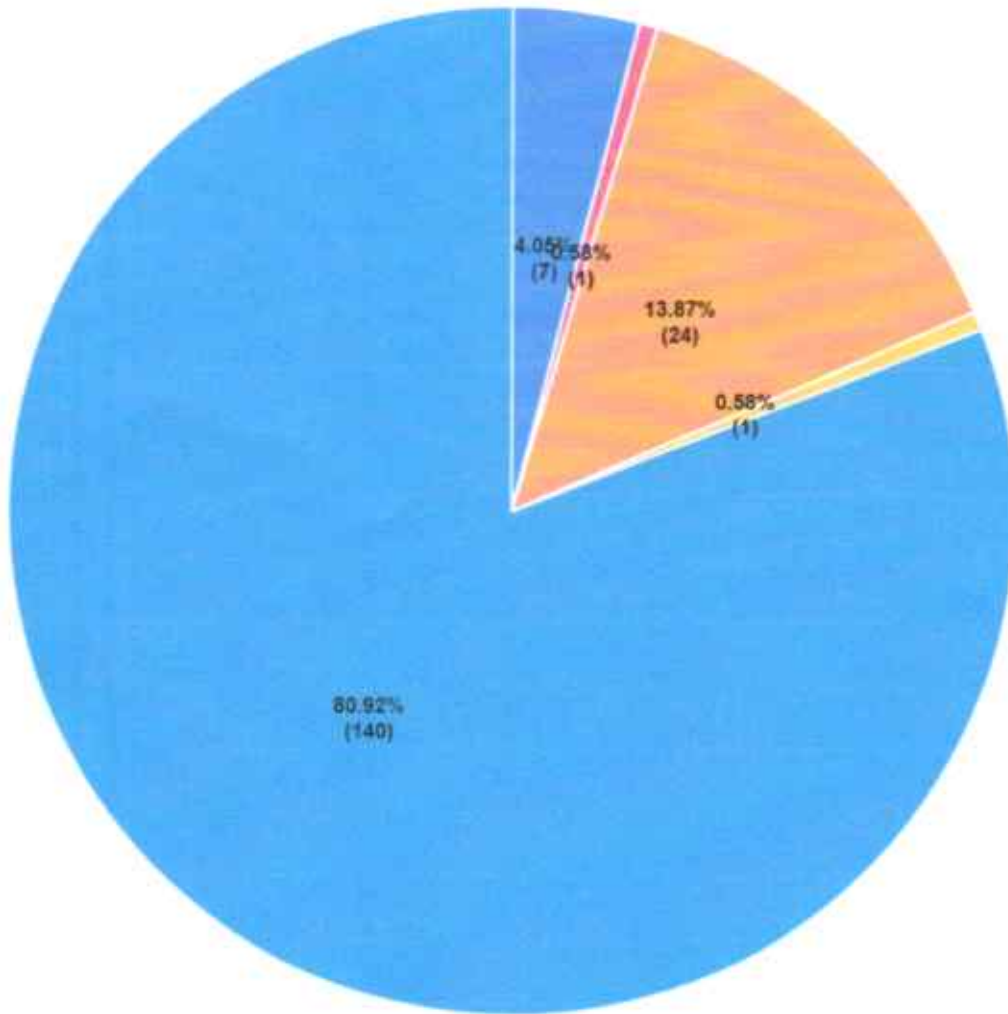




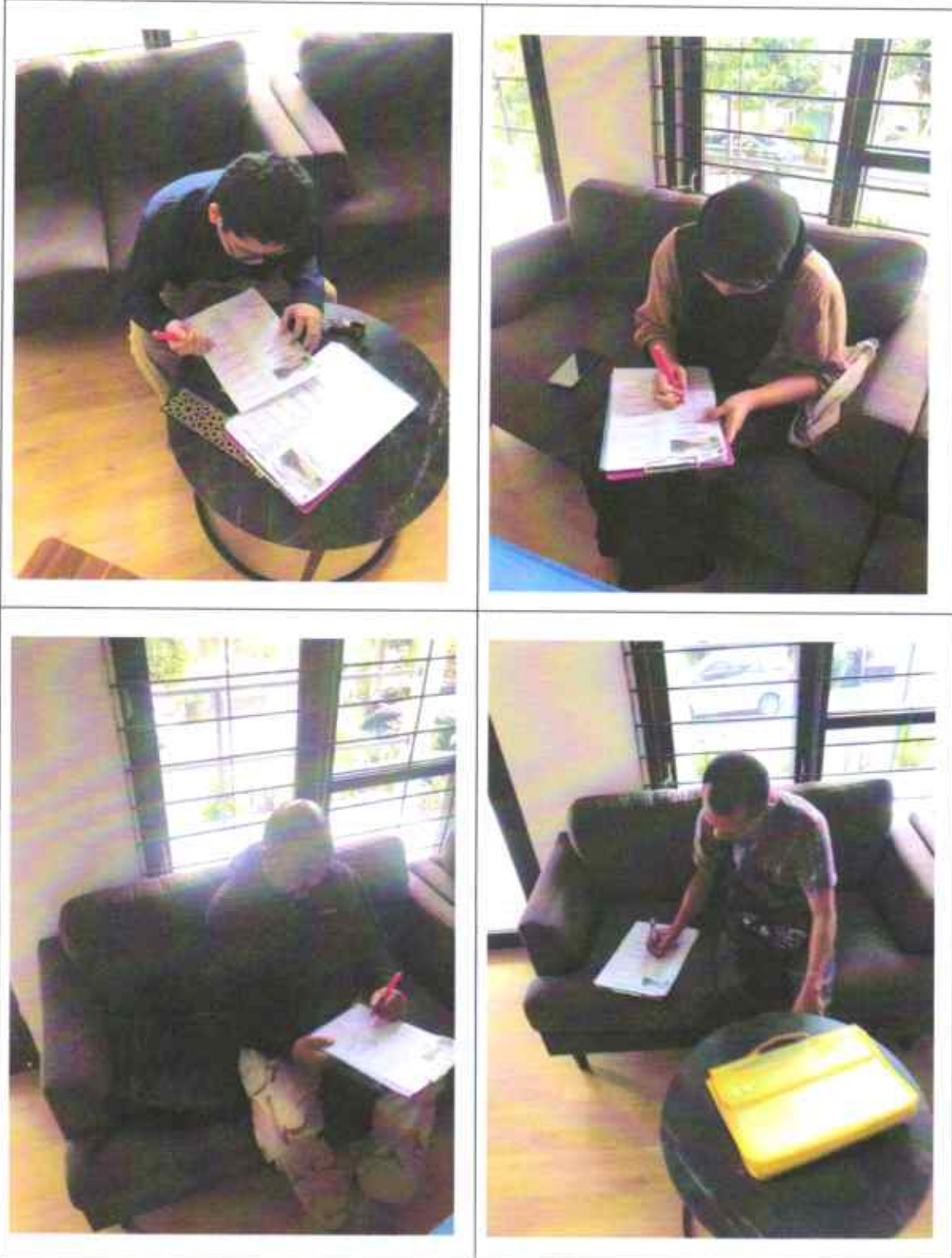
Pekerjaan

Periode: 2024-01-01 s.d 2024-12-31

PNS TNI/Polri Wiraswasta Agama Lainya



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



**KELURAHAN KARANG ANYAR
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
2023**

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 Karang Anyar 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 Karang Anyar) periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.4	B
3	Waktu Penyelesaian	3.3	C
4	Biaya/Tarif	3.9	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.4	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.7	A
7	Perilaku Pelaksana	3.4	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3.4	B

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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.Waktu Pelayanan	√	√			Seklur dan Para Kasie
2	Unsur 2	2.Prosedure persyaratan	√	√	√		Seklur dan Para Kasie
3	Unsur 3	3.Hasil Produk Pelayanan	√		√		Seklur dan Para Kasie

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. Waktu Pelayanan	Sudah	Dengan mengikuti Rapat pembahasan mengenai Standar Pelayanan Publik Kelurahan se Kota Samarinda oleh Bagian Pemerintahan Setda Kota Samarinda		

	2.Prosedure persyaratan	Sudah	Dengan mengikuti Rapat pembahasan mengenai Standar Pelayanan Publik Kelurahan se Kota Samarinda oleh Bagian Pemerintahan Setda Kota Samarinda	 Rancangan Perwali Standar Pelayanan Kelurahan	
3	3.Hasil Produk Pelayanan	Sudah	Dengan mengikuti Rapat pembahasan mengenai Standar Pelayanan Publik Kelurahan se Kota Samarinda oleh Bagian Pemerintahan Setda Kota Samarinda	 Rancangan Perwali Standar Pelayanan Kelurahan 	

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Karang Anyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Melalui rakor bersama Bagian Pemerintahan Setda Kota Samarinda mengenai pembahasan Peraturan Wali Kota Samarinda telah dihasilkan Peraturan Wali Kota Samarinda tahun 2024 nomor 23 tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan di Kota Samarinda.

