

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIDOE SEMESTER 2 TAHUN 2025



KELURAHAN KARANG ANYAR

KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

KOTA SAMARINDA

TAHUN 2025

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	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 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 SURVEI kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (Sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2025	190
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025 & Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	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. 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 152 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 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 72 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	50%
		PEREMPUAN	36	50%
2	PENDIDIKAN	SD	5	6.94%
		SLTP	4	5.56%
		SLTA	36	50%
		DI/II/III	1	1.39%
		D4/SI	25	34.72%
		S2	1	1.39%
3	PEKERJAAN	PNS	3	4.17%
		WIRASWASTA	8	11.11%
		LAINNYA	61	82.72%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN	35	48.61%
		LAYANAN SEKRETARIAT	0	0%
		LAYANAN EKOBAK	5	6.94%
		LAYANAN KESRA	32	44.44%

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

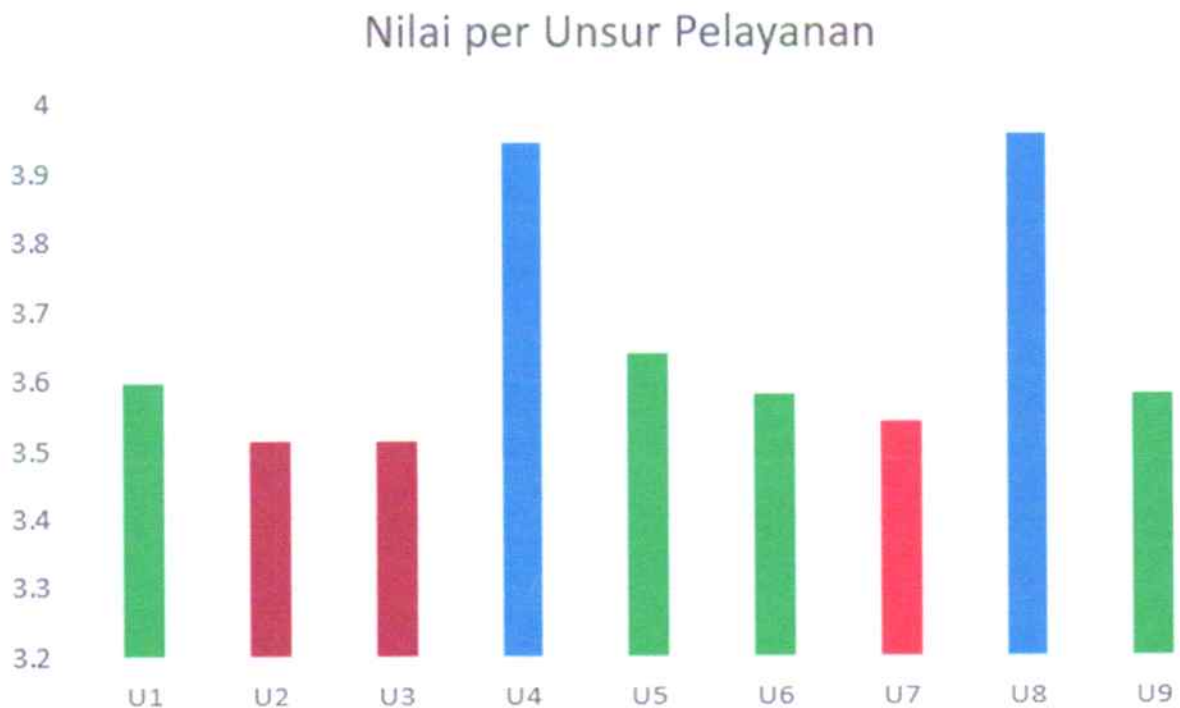
Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi olah data SKM di aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/> dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.597	3.514	3.514	3.944	3.639	3.583	3.542	3.958	3.583
Kategori		A	B	B	A	A	A	B	A	A
IKM	Unit Layanan	91.3 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM Per Unsur pada Kelurahan Karang Anyar Semester 2 Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data semester 2 tahun 2025 berikut adalah hasil penilai dari 9 unsur pelayanan survey kepuasan masyarakat, yaitu :

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.597
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.514
U3	Waktu Pelaksanaan	3.514
U4	Biaya/Tarif	3.944
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.639
U6	Kompetensi Pelaksana	3.583
U7	Perilaku Pelaksana	3.542
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.958
U9	Sarana dan Prasarana	3.583

Dari table diatas dapat diketahui bahwa :

1. 3 Unsur nilai terendah adalah Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.514, kemudian Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3.514. Selanjutnya Unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3.542.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan pengaduan dengan nilai 3.958, Unsur Biaya Pelayanan dengan nilai 3.944, disusul unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3.639.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ✓ “Jika ada kotak saran lebih bagus lagi”.
- ✓ “Akan lebih baik jika terjadi komunikasi dua arah antara Kelurahan & Masyarakat”.
- ✓ “Jangan senyum saat menyapa masyarakat”.

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. Sistem, mekanisme dan Prosedur yang ada 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.
3. Perilaku Pelaksana, adanya sikap kurang senyum terhadap warga yang diberikan pelayanan dan warga kadang merasa informasi yang diberikan kurang jelas diberikan sehingga dianggap kurang informative.

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 dilaksanakan dengan menggelar rakor bersama Lurah dan para pelaksana pemberi pelayanan di Kelurahan Karang Anyar. 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	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Teknik Cepat Mengetik bagi staf pelayanan	√	-	-	-	Seklur
2	Prosedur Pelayanan	evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	-	-	Seklur dan para Kasie
3	Persyaratan Pelayanan	Melakukan koordinasi dengan Bagian Tata pemerintahan Pemkot Samarinda	√	-	-	-	Seklur dan para Kasie
4	Perilaku pelayanan	Melakukan pembekalan bagaimana cara berkomunikasi yang baik kepada warga	-	-	-	√	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 2 tahun 2025 yaitu 91.3 (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 2025 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 2025, periode kedua mulai Juli-Oktober 2025. 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 91.3. 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 dan Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Unsur tariff/biaya pelayanan dan unsur Produk hasil pelayanan.
- Total jumlah responden yang ditetapkan pada tahun 2025 adalah 152 responden. Dengan semester 1 mengisi 80 responden dan semester 2 sebanyak 72 responden.

Samarinda, Oktober 2025

Lurah Karang Anyar



ZULKARNAIN RAMLI, SH

NIP.197509232008011009

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 SAMARINDA KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KELURAHAN KARANG ANYAR Jalan MT. Haryono RT. 15 Telepon (0541) 275759	
	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIS	
BIDANG : Pelayanan UNIT PELAYANAN : Kelurahan Karang Anyar ALAMAT : J. MT. Haryono RT. 15 TELEPON/FAX : 0541.275759	
DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
No. Responden : _____ Umur : _____ 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. POLRI 4. Karyawan Swasta 5. Wiraswasta 6. Petajar/ Mahasiswa 7. Lainnya	
No TELP / HP : _____ Pelayanan Yang Dibutuhkan : _____	
Saran dan Pendapat tentang Pelayanan : _____	
A. UMUM Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1.
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	2.
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	3.
Bagaimana pendapat Saudara tentang keterjangkauan Biaya/biaya dalam pelayanan : a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	4.
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	5.
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan : a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	6.
Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sopan dan keramahan : a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	7.
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan : a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dibantu dengan baik	8.
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana : a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	9.

2. Hasil Olah Data SKM

Rekapitulasi Target

Laporan Survei : Rekapitulasi Target

FILTER DATA		REKAPITULASI TARGET	
Tahun Survei	2025	Target Survei	152
		Survei Tercapai	152
		Persentase Tercapai	100.00%
		Periode Bulan	Tercapai
		1 Januari	3
		2 Februari	14
		3 Maret	11
		4 April	20
		5 Mei	19
		6 Juni	13
		7 Juli	17
		8 Agustus	17
		9 September	18
		10 Oktober	20
		11 November	0
		12 Desember	0
		TOTAL	152



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

Nama Organisasi : **KELURAHAN KARANG ANYAR**
 Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
 Alamat : **JALAN MT.HARYONO RT. 015**
 No. Telp. : **081333932640**

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 31/12/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17/01/2025	D4/S1	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	22/01/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	34	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	24/01/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	03/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	03/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	06/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	3	3	3	4	3	3	3	1	2
8	20/02/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	20/02/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	21/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	24/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	4	4	4	4	4	4	3	4	3
12	25/02/2025	D3	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	26/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	26/02/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	52	4	3	3	4	3	3	3	4	3
15	26/02/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	26/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	4	4	3	4	4
17	28/02/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	03/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	03/03/2025	D4/S1	Lainnya	L	34	4	4	4	4	3	4	4	3	3
20	03/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	4	3	4	4	3	4	4	4	3

144	08/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	4	3	4	4	4	4	4	3	4
145	08/10/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	40	4	4	4	4	4	4	3	4	3
146	09/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
147	09/10/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	3	4	4	4	4
148	13/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	4	3	3	4	4	3	3	4	3
149	13/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	15/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	15/10/2025	S2	PNS	P	30	3	3	4	4	3	3	3	4	3
152	16/10/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						540	544	536	601	547	547	548	598	550
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.553	3.579	3.526	3.954	3.599	3.599	3.605	3.934	3.618
NRR TERTIMBANG						0.395	0.398	0.392	0.439	0.4	0.4	0.401	0.437	0.402
IKM UNIT PELAYANAN						91.6					Sangat baik			

Jumlah responden: 152

Waktu cetak: 21/10/2025 10:56:46

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	259	253	253	284	262	258	255	285	258
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.597	3.514	3.514	3.944	3.639	3.583	3.542	3.958	3.583
NRR TERTIMBANG	0.4	0.39	0.39	0.438	0.404	0.398	0.394	0.44	0.398
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	91.3				S		Sangat baik		

Code Unsur Pelayanan

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

Predikat Penilaian

Rentang	Predikat
25.00 - 64.99	Tidak baik
65.00 - 76.60	Kurang baik
76.61 - 88.30	Baik
88.31 - 100.00	Sangat baik

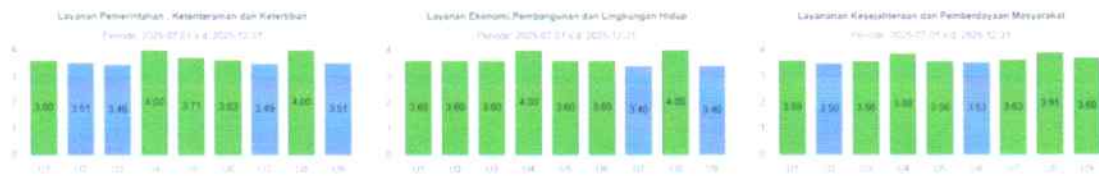
Formula

Formula
$JNU = \sum(U)$
$NRRU = JNU + n$
$NRRT = NRRU \times 0.111$
$IKM = \sum(NRRT) \times 25$

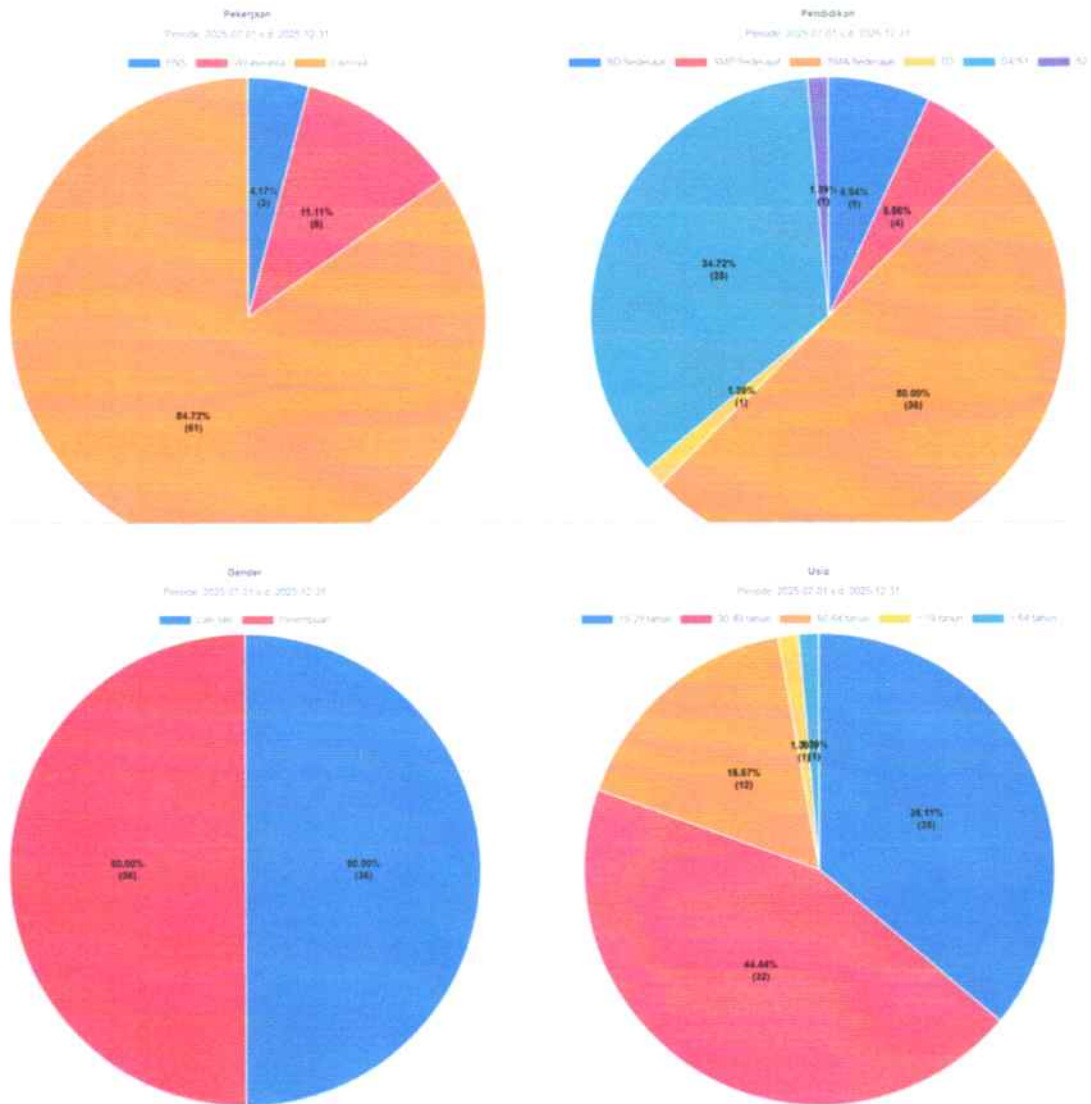
Indeks Kepuasan Unit Layanan



Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan



Demografi Responden



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



Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



KELURAHAN KARANG ANYAR

PEMERINTAH 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. 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 (2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2024)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.496	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.504	B
3	Waktu Penyelesaian	3.496	B
4	Biaya/Tarif	3.939	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.548	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.617	A
7	Perilaku Pelaksana	3.583	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.983	A
9	Sarana dan Prasarana	3.565	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM 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 Persyaratan	Melakukan koordinasi dengan para Kasie Kelurahan Karang Anyar	-	-	√	√	Lurah dan Seklur
		Melakukan koordinasi dengan Tim Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Samarinda	-	-	√	√	Seklur
2	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan koordinasi dengan para Kasie Kelurahan Karang Anyar	-	-	√	√	Lurah dan Seklur
		Melakukan koordinasi dengan Tim Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Samarinda	-	-	√	√	Seklur
3	Unsur Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan para Kasie Kelurahan Karang Anyar	-	-	√	√	Lurah dan Seklur
		Melakukan koordinasi dengan Tim Pemerintahan Sekretariat Daerah	-	-	√	-	Seklur

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	Melakukan koordinasi dengan Tim Pemerintah Sekretariat Daerah Kota Samarinda	Sudah	Dengan mengikuti rapat Pembahasan yang diselenggarakan oleh Bagian Pemerintahan Pemkot Samarinda di ruang rapat Sembuyutan Balaikota Samarinda pada bulan Oktober 2024		Bagaimana bisa memberikan arahan kepada warga untuk bisa memahami bagaimana pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan

			2024			kelurahan
3	Melakukan koordinasi dengan Tim Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Samarinda	Sudah	Dengan mengikuti rapat Pembahasan yang diselenggarakan oleh Bagian Pemerintahan Pemkot Samarinda di ruang rapat Sembuyutan Balaikota Samarinda pada bulan Oktober 2024		Bagaimana bisa memberikan arahan kepada warga untuk bisa memahami bagaimana pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan	
	Melakukan koordinasi dengan para Kasie Kelurahan Karang Anyar	Sudah	Melakukan rapat bersama semua staf terkait perbaikan pelayanan public kepada warga pada bulan Desember 2024		Melakukan koordinasi dengan ketua RT dan bagaimana ketua RT bisa membantu dalam memberikan arahan terkait pelayanan di kelurahan	

	Melakukan koordinasi para Kasie Kelurahan Karang Anyar	Sudah	Melakukan rapat bersama semua staf terkait perbaikan pelayanan public kepada warga pada bulan Desember 2024		Melakukan koordinasi dengan ketua RT dan bagaimana ketua RT bisa membantu dalam memberikan arahan terkait pelayanan di kelurahan
2	Melakukan koordinasi dengan Tim Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Samarinda	Sudah	Dengan mengikuti rapat Pembahasan yang diselenggarakan oleh Bagian Pemerintahan Pemkot Samarinda di ruang rapat Sembuyutan Balaikota Samarinda pada bulan Oktober 2024	 	Bagaimana bisa memberikan arahan kepada warga untuk bisa memahami bagaimana pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan
	Melakukan koordinasi para Kasie Kelurahan Karang Anyar	Sudah	Melakukan rapat bersama semua staf terkait perbaikan pelayanan public kepada warga pada bulan Desember		Melakukan koordinasi dengan ketua RT dan bagaimana ketua RT bisa membantu dalam memberikan arahan terkait pelayanan di

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Unsur Waktu pelayanan, Unsur Sistem, mekanisme, prosedur dan Unsur Persyaratan telah ditindaklanjuti dengan hasil kesepakatan berupa menggunakan Perwali Samarinda Nomor 23 tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Memerlukan waktu lama untuk penyelesaian karena prosedur yang rumit.
 - Beban kerja yang terlalu banyak sehingga pelaksanaan RTL tertunda
 - Kegiatan yang direncanakan memerlukan biaya
3. 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:
 - Penguatan Komitmen dan Kepemimpinan
 - Peningkatan Kapasitas Sumber Daya
 - Perbaikan Proses dan Prosedur
 - Peningkatan Komunikasi dan Koordinasi