



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KELURAHAN GUNUNG KELUA

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



<https://www.facebook.com/gunungkelua97>



https://www.instagram.com/kelurahan_gunungkelua/



Kelgunungkelua@gmail.com

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan • Akuntabel • Kompeten
Harmonis • Loyal • Adaptif • Kolaboratif

**SUKSES BERKELANJUTAN
UNTUK SAMARINDA MAJU**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
Pelaksana SKM.....	4
Metode Pengumpulan Data.....	4
Lokasi Pengumpulan Data.....	5
Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
Jumlah Responden SKM.....	7
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
Rencana Tindak Lanjut.....	10
Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Gunung Kelua sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang di dapat 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.

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 Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Gunung Kelua 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

Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Gunung Kelua dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Gunung Kelua adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Kelurahan Gunung Kelua 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).

Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2025	108
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Gunung Kelua berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Gunung Kelua dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 150 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 108 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

Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat diambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	58.06%
		PEREMPUAN	13	41.94%
2	PENDIDIKAN	SD	1	3.23%
		SLTP	3	9.68%
		SLTA	12	38.71%
		DIII	0	0
		SI	15	48.39%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	4	12.90%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	15	48.39%
		LAINNYA	12	38.71%

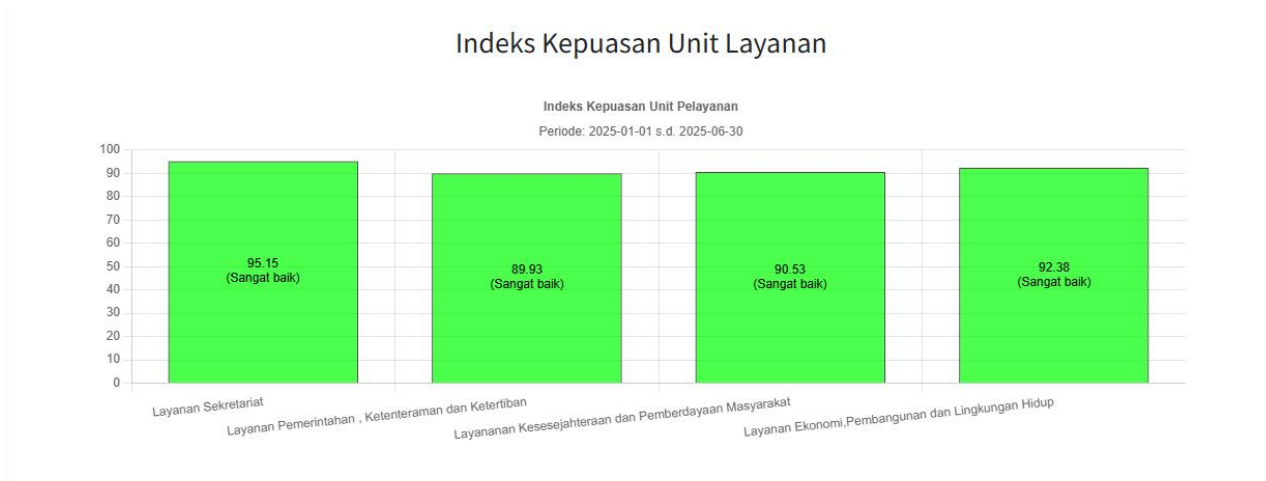
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.Detail Nilai SKM PerUnsur

	NilaiUnsurPelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM perunsur	3.613	3.71	3.677	4	3.613	3.677	3.645	3.871	3.032
Kategori	C	D	D	B	A	C	D	B	C
IKM Unit Layanan	91.2 (Sangat Baik)								

Gambar1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan / Kelemahandan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3,4 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Mengikut sertakan pelatihan dan bimtek bagi pelaksana pelayanan”.
- “Kualitas Sarana dan Prasarana harus lebih di tingkatkan”.

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

- Peningkatan Fasilitas Pelayanan yang kurang memadai dan lengkap.

Rencana TindakLanjut

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.

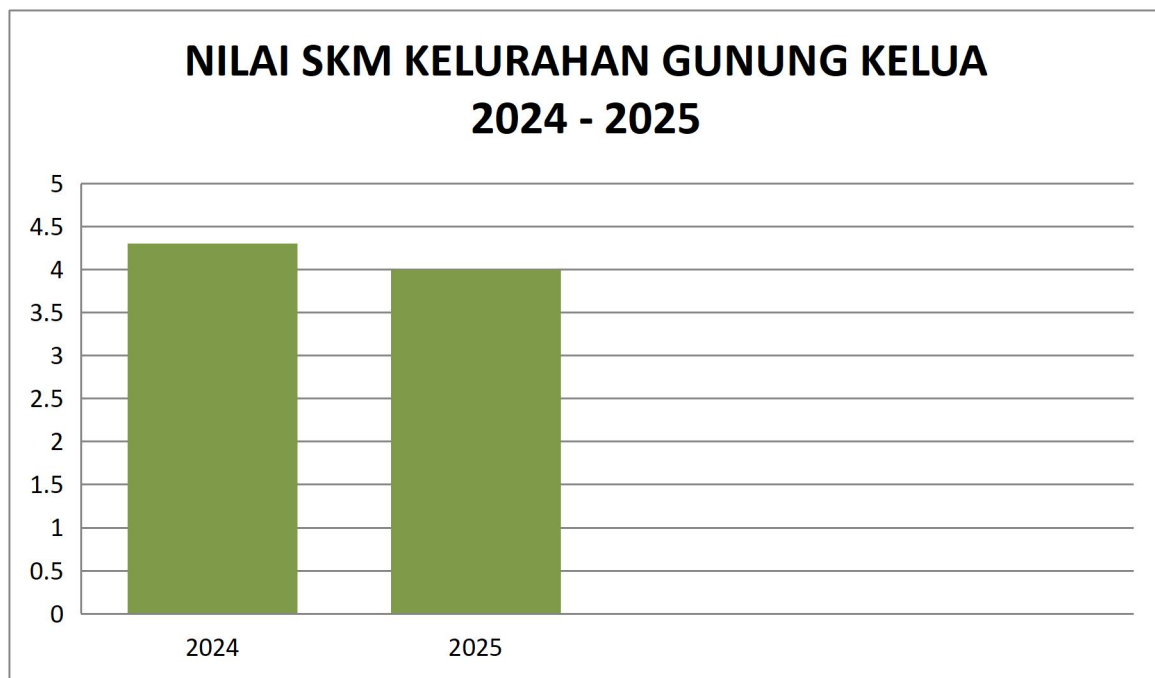
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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:

Copyright © 2025 [Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Samarinda](#). All rights reserved. e-KianPuas v1.0

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 pelayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan public. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Gunung Kelua dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Kelurahan Gunung Kelua.

BABV

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Gunung Kelua, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 91.2. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Gunung Kelua menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2024.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif

Samarinda, 30 Juni 2025

Lurah Gunung Kelua

ACHMAD SURIANI, SE, M.Si

NIP. 19720716 200112 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

KELURAHAN GUNUNG KELUA

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)

Pilih Layanan

Pekerjaan (*)

Pilih Pekerjaan

Pendidikan (*)

Pilih Pendidikan

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Umur (*)

Umur (angka saja)

tahun

No. Telepon

No. telepon (tidak wajib)

Layanan yang diterima

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

Selanjutnya

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

KELURAHAN GUNUNG KELUA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI ANALISIS



Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Sekretariat	95.15	Sangat baik	✖
2	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	89.93	Sangat baik	
3	Layanan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	90.53	Sangat baik	
4	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	92.38	Sangat baik	
TOTAL IKM		91.2	Sangat baik	

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.75	Sangat baik	✖
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	✖
3	Waktu Pelaksanaan	3.75	Sangat baik	✖
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✖
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.75	Sangat baik	✖
6	Kompetensi Pelaksana	3.75	Sangat baik	✖
7	Perilaku Pelaksana	3.75	Sangat baik	✖
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✖
9	Sarana dan Prasarana	3.50	Baik	✖

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	✖
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.62	Sangat baik	✖
3	Waktu Pelaksanaan	3.62	Sangat 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	3.62	Sangat baik	✖
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✖
9	Sarana dan Prasarana	3.00	Kurang baik	✖

Layanan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.60	Sangat baik	✖
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.67	Sangat baik	✖
3	Waktu Pelaksanaan	3.67	Sangat baik	✖
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✖
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67	Sangat baik	✖

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
6	Kompetensi Pelaksana	3.73	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.60	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.73	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	2.93	Kurang baik	

Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.75	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.75	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.75	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.75	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.75	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.00	Kurang baik	

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	4
2	Wiraswasta	15
3	Lainnya	12
TOTAL		31

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	1
2	SMP/Sederajat	3
3	SMA/Sederajat	15
4	D4/S1	12
TOTAL		31

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	18
2	Perempuan	13
TOTAL		31

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	13
2	30-49 tahun	17
3	50-64 tahun	1
TOTAL		31

//

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2025



KELURAHAN GUNUNG KELUA

KOTA 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 dan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Samarinda. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi

lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Gunung Kelua 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 TINDAKLANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Gunung Kelua periode Januari sampa dengan Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari s/d Juni Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.613	Sangat baik
2	Sistem,Mekanisme,danProsedur	3.71	Sangat baik
3	WaktuPenyelesaian	3.677	Sangat baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat baik
5	Produk,Spesifikasi,danJenis Pelayanan	3.613	Sangat baik
6	KompetensiPelaksana	3.677	Sangat baik
7	PerilakuPelaksana	3.645	Sangat baik
8	PenangananPengaduan,Saran,dan Masukan	3.871	Sangat baik
9	SaranadanPrasarana	3.032	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsure tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindaklanjut dapat di implementasikan 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



Beranda



Rencana Aksi





KELURAHAN GUNUNG KELUA



Laporan Organisasi / Rencana Aksi

FILTER DATA

Tahun Survei

2025

Reset

Lihat Hasil

RENCANA AKSI

#	Tahun	Organisasi	Unit Layanan	Periode Layanan	Unsur Layanan	Mutu Layanan	Act.
Tidak ada data							

Copyright © 2025 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Samarinda. All rights reserved.

e-KianPuas v1.0

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	RencanaTindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	DeskripsiTindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1(NamaKegiatan)				
	1.2(NamaKegiatan)				
	1.3(NamaKegiatan)				
2	2.1(NamaKegiatan)				
	2.2(NamaKegiatan)				
	2.3(NamaKegiatan)				
3	3.1(NamaKegiatan)				

	3.2(NamaKegiatan)				
	3.3(NamaKegiatan)				

Buktifikrealisasitindaklanjut:

No1..... dst

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Gunung Kelua telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak% (presentase 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:

Samarinda, 30 Juni 2025

Lurah Gunung Kelua

ACHMAD SURIANI, SE, M.Si
NIP. 19720716 200112 1 005