

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II (JULI – DESEMBER 2024)



KELURAHAN MANGKUPALAS
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
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).....	7
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	
LAMPIRAN	
1. Hasil Pengolahan Data	
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamankan 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 Mangkupalas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik/QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakotra.go.id. 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 Mangkupalas Kota Samarinda 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 pasda waktu jam kayanan 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.

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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2024	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 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 74 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, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	48.28%
		PEREMPUAN	15	51.72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	3.45%
		SLTP	4	13.79%
		SLTA	13	44.83%
		DIII	1	3.45%
		SI	9	31.03%
		lainnya	1	3.45%
3	PEKERJAAN	PNS	3	10.34%
		GURU/DOSEN	3	10.34%
		WIRASWASTA	7	24.14%
		LAINNYA	16	55.17%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	20	27,25%
		LAYANAN B	19	25,25%
		LAYANAN C	15	20,25%
		LAINNYA D	20	27,25%

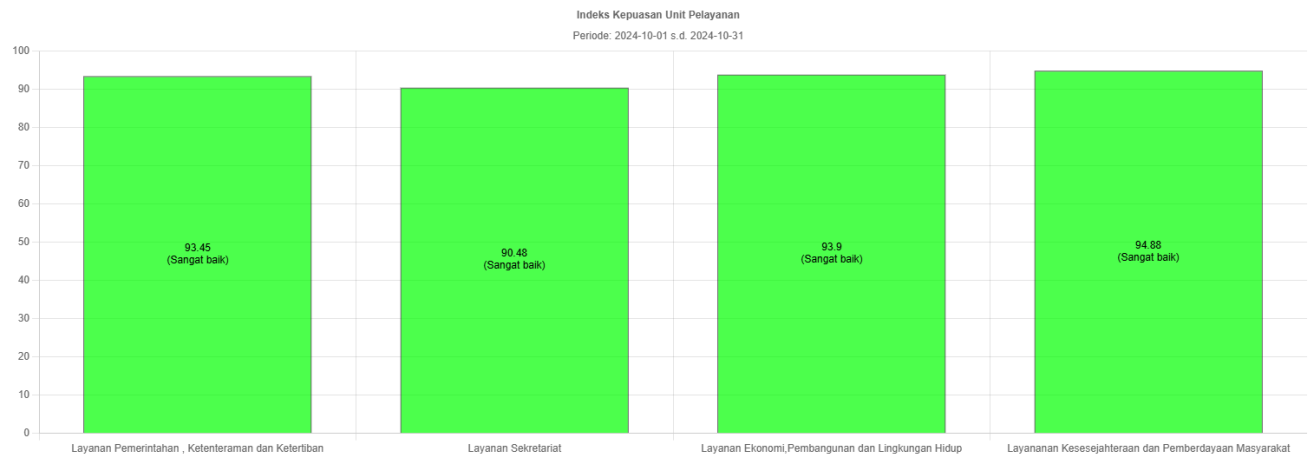
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

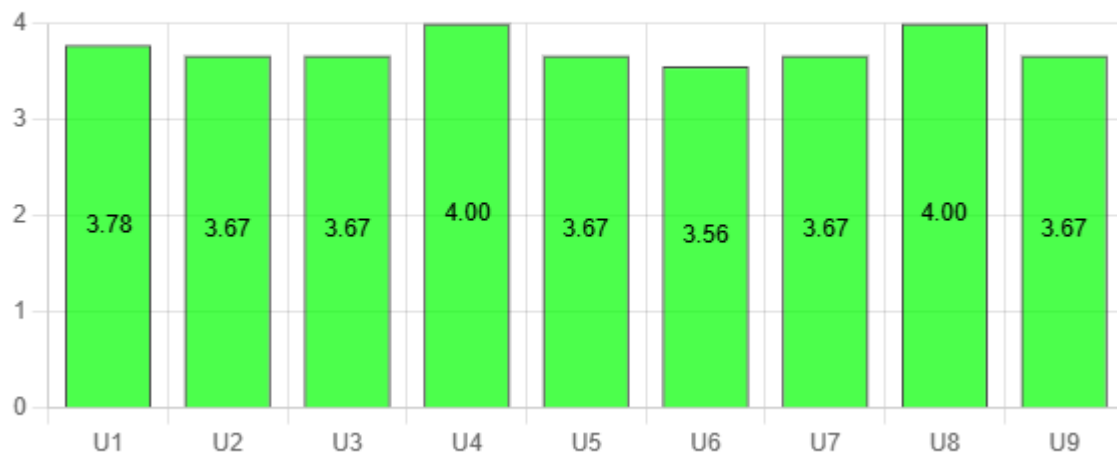
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.703	3.689	3.608	3.973	3.635	3.662	3.716	3.973	3.703
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.48 (Sangat Baik)								

Indeks Kepuasan Unit Layanan



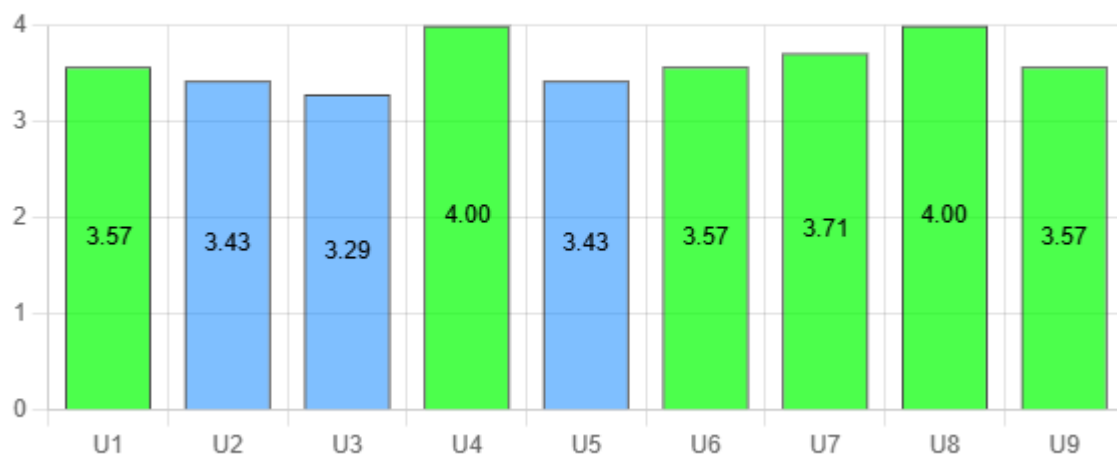
Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

Periode: 2024-10-01 s.d. 2024-10-31



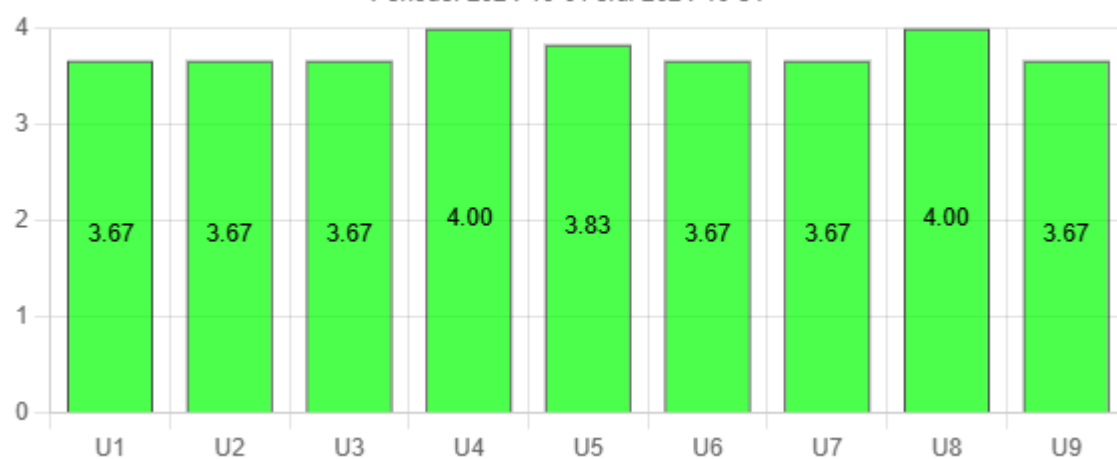
Layanan Sekretariat

Periode: 2024-10-01 s.d. 2024-10-31



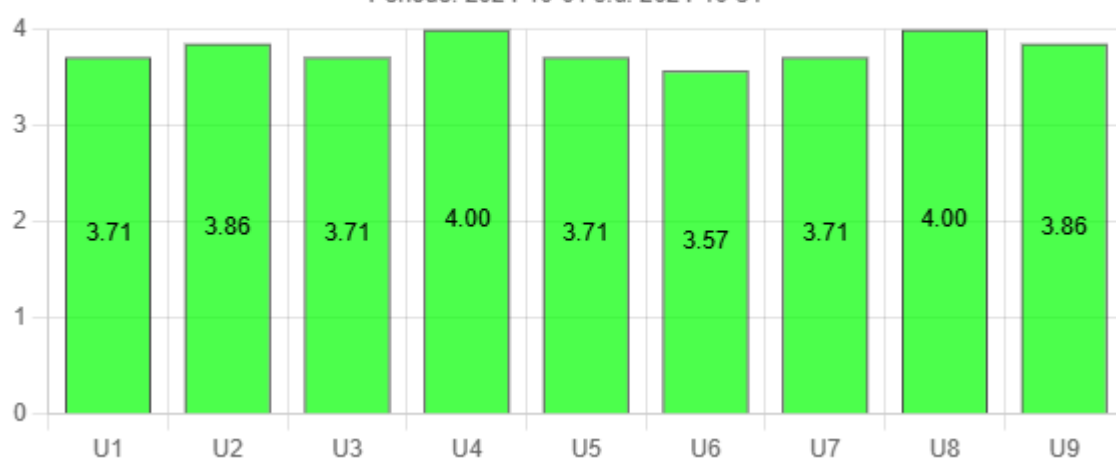
Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Periode: 2024-10-01 s.d. 2024-10-31



Layanan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

Periode: 2024-10-01 s.d. 2024-10-31



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Untuk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup mendapatkan nilai terendah yaitu 3.67.
2. Sedangkan Unsur Layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, belum diperoleh aduan yang dapat menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

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

- Petugas layanan untuk dapat diberikan pelatihan khusus lagi terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

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).

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.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Mangkupalas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 94.88. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Mangkupalas menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup memuaskan pada tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu
 1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 2. Waktu Pelaksanaan
 3. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu
 1. Biaya / Tarif
 2. Persyaratan
 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kota Samarinda, 25 Oktober 2024

Lurah Mangkupalas



Alfian Noor, SE
Penata TK I / III d
NIP. 197512092008011004

LAMPIRAN

1.Kuesioner.

URL dan QR Code Halaman Survei OPD

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ovJg>



Keterangan

1 URL Halaman Survei OPD

Alamat situs yang diakses secara publik oleh masyarakat pengguna layanan untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh OPD **KELURAHAN MANGKUPALAS** setelah mendapatkan pelayanan.

2 QR Code Halaman Survei OPD

Representasi dari URL Halaman Survei OPD yang dapat dipindai (*scan*) melalui aplikasi atau *browser* perangkat bergerak (*smartphone* maupun *tablet*) untuk memudahkan akses tanpa harus mengetik URL Halaman Survei OPD secara manual.

Halaman publikasi URL dan QR Code Halaman Survei OPD dapat dicetak dengan menekan tombol  **Cetak**. QR Code dapat diunduh dalam format gambar **PNG** dan format vektor **SVG**.

2.Tabulasi Analisis

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	93.45	Sangat baik	
2	Layanan Sekretariat	90.48	Sangat baik	
3	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	93.90	Sangat baik	
4	Layanan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	94.88	Sangat baik	
TOTAL IKM		93.15	Sangat baik	

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.78	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	
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.67	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.67	Sangat baik	

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.57	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.43	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.29	Baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.43	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.71	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.57	Sangat baik	

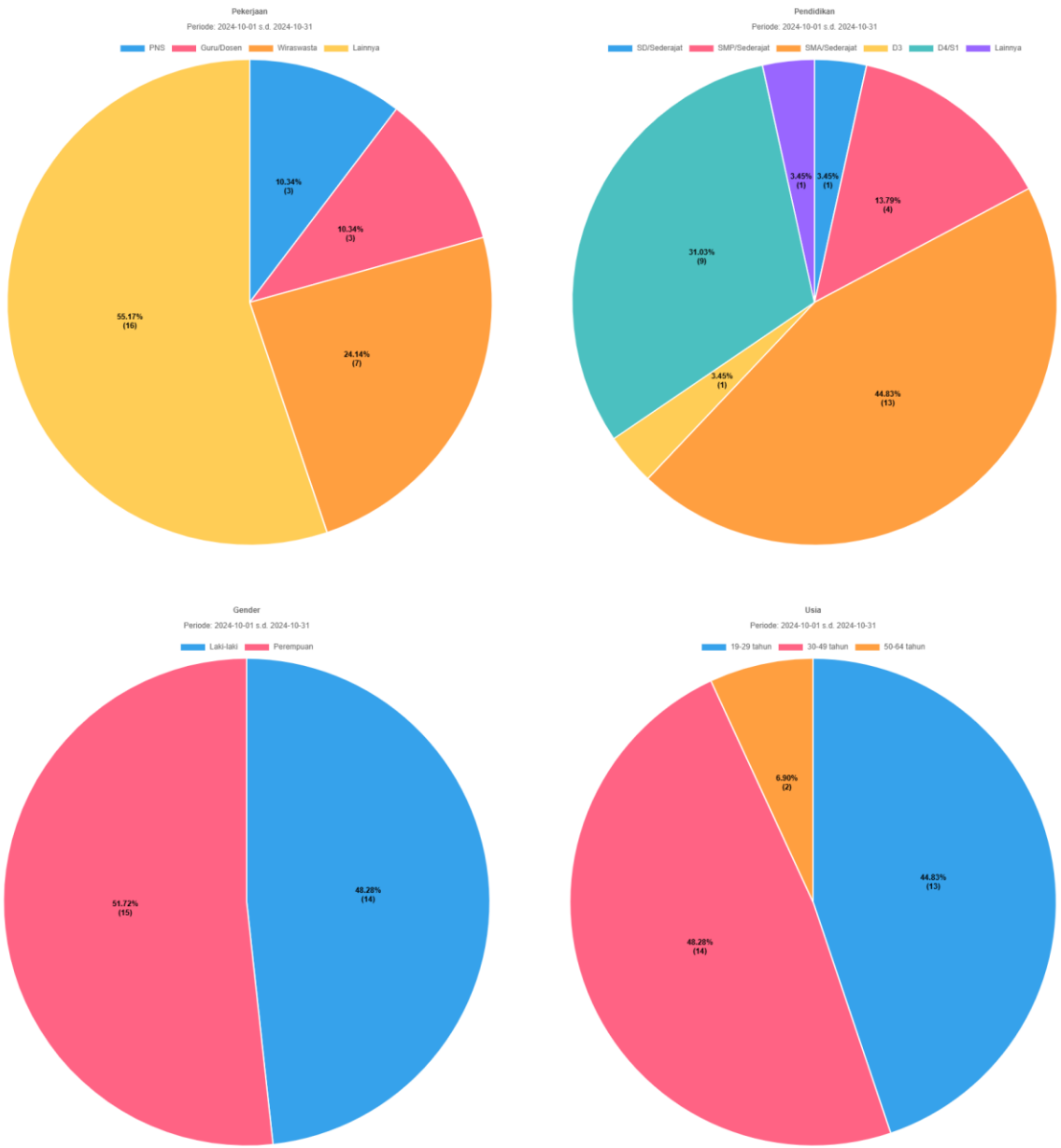
Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.67	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	3.83	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.67	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.67	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.67	Sangat baik	

Layanan Kesesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.71	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.86	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.71	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.71	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.71	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.86	Sangat baik	

Demografi Responden



3. Dokumentasi Pelayanan Masyarakat

