

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PELABUHAN
KECAMATAN SAMARINDA KOTA



TAHUN 2022

| NO. URUT | DATA RESPONDEN | | | | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------------|----------------|-------|----------|---------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| RESPON | USIA | JENIS | PENDK | PEKERJA | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| DEN | (THN) | KEL | TERAKHIR | UTAMA | | | | | | | | | |
| 141 | 30 | L | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 142 | 29 | L | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 143 | 40 | P | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 144 | 47 | L | 3 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 35 | P | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 146 | 30 | P | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | 40 | P | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 32 | L | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 149 | 37 | L | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 150 | 31 | L | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 151 | 29 | L | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 40 | P | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 153 | 35 | P | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 154 | 35 | P | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 155 | 29 | L | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 156 | 40 | P | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 35 | P | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 158 | 35 | P | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 159 | 29 | L | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 40 | P | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 161 | 38 | L | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 162 | 30 | L | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 163 | 26 | L | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 164 | 29 | L | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 165 | 45 | P | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 166 | 19 | P | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 167 | 26 | P | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 168 | 48 | L | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 169 | 56 | P | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 170 | 49 | L | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 171 | 30 | P | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 172 | 58 | L | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 173 | 50 | P | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 174 | 50 | L | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 175 | 34 | P | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah Nilai Per Unsur | | | | | 590 | 594 | 586 | 700 | 577 | 604 | 600 | 615 | 610 |
| NRR Per Unsur | | | | | 3,37 | 3,39 | 3,35 | 4,00 | 3,30 | 3,45 | 3,43 | 3,51 | 3,49 |
| NRR Tertimbang Per Unsur | | | | | 0,375 | 0,377 | 0,372 | 0,444 | 0,366 | 0,383 | 0,381 | 0,390 | 0,387 |
| IKM UNIT PELAYANAN : | | | | | 3,477 x 25 = 86,92 | | | | | | | | |

Keterangan :

-U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur Pelayanan

-NRR = Nilai Rata-Rata

-IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-(*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

-(**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

-NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi

- NRR tertbg per unsur = NRR per unsu X 0,11

| NO | UNSUR PELAYANAN | |
|----|---|------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3,37 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,39 |
| U3 | Waktu Pelaksanaan | 3,35 |
| U4 | Biaya/ Tarif | 4,00 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,30 |
| U6 | Kopetensi Pelaksana | 3,45 |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,43 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,51 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,49 |


AYANAN : 608,44

Mutu Pelayanan :

- A. (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B. (Baik) : 62,51-81,25
- C. (Kurang Baik) : 43,76-62,50
- D. (Tidak Baik) : 25,00-43,75

SAMARINDA, 20 DESEMBER 2022

LURAH PELABUHAN,



HARRY SANTOSO ABIDIN, S.SOS, M.SI

Penata Tk.I / III d

NIP. 198517092011011001

Tabel di bawah ini menyajikan rincian nilai indeks setiap unsur pelayanan berikut dengan nilai IKM setelah dikonversi dengan nilai dasar.

Laporan IKM Kelurahan Pelabuhan Tahun 2022

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|----|------------------------------------|-----------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 3,37 |
| 2. | Prosedur Pelayanan | 3,39 |
| 3. | Waktu Pelaksanaan | 3,35 |
| 4. | Biaya/Tarif | 4,00 |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,30 |
| 6. | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,45 |
| 7. | Prilaku Petugas Pelayanan | 3,43 |
| 8. | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 3,51 |
| 9. | Pengaduan Pelayanan | 3,49 |
| | NILAI RATA-RATA | 3.477 |
| | IKM UNIT PELAYANAN | 86.92 |
| | MUTU PELAYANAN | Baik |

Prioritas peningkatan kualitas pelayan :

➤ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kendala yang masih dirasakan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2022 adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai rata-rata unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan penyelesaian sebesar 3,30. Salah satu penyebabnya yakni masyarakat tidak tahu bahwa setiap produk itu beda cara penyelesaiannya sesuai dengan bidang/kasinya . Sehingga melihat bidang lain kosong mereka mengira tidak mau melayani mereka. Dan Kerlambatan tersebut juga karena kita tidak mempunyai Jenset, pada saat mati lampu terpaksa warga yang berurusan kami suruh pulang, serta peralatan computer di Kelurahan Pelabuhan umurnya sudah lama sehingga terjadi kekeletan tersebut.

Hal tersebut menjadi pekerjaan bagi seluruh staf Kelurahan Pelabuhan untuk mensosialisasikan bagian-bagian yang ada di Kelurahan kepada masyarakat yang berurusan di Kelurahan Pelabuhan tentang Produk dan Jenis Pelayanan yang ada di Kelurahan Pelabuhan dan memberikan brosur Kelurahan Pelabuhan agar Masyarakat lebih Pahami tentang produk dan persyaratan dalam berurusan di Kelurahan Pelabuhan. Disamping itu Kelurahan Pelabuhan akan mensosialisasikan ke RT tentang Pelayanan dan akan menambah sarana dan Prasarana berupa Komputer dan Prinernya yang baru.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam table berikut :

| No | Prioritas Unsur | Nilai | Program / Kegiatan | Keterangan |
|----|------------------------------------|-------|--|--|
| 1 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,30 | Memberikan sosialisasi kepada RT tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Persyaratan tertera pada dinding dan Brosur di ruang pelayanan |
| 2 | Waktu Pelaksanaan | 3,35 | Memberikan Sosialisasi kepada RT dan akan menambah sarana dan prasarana di Kelurahan Pelabuhan | Sesuai arahan tentang standar perilaku dalam melayani ini telah ditetapkan |
| 3 | Persyaratan Pelayanan | 3,37 | Memberikan sosialisasi kepada RT tentang Persyaratan Pelayanan dan memberikan Brosur Kelurahan | Persyaratan tertera pada dinding dan Brosur di ruang pelayanan |

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) | Dokumen tasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|---|--|---|-----------------------|---|
| 1 | Sosialisasi ke RT | sudah | Menginfokan tentang kondisi dan Persyaratan yang ada di Kelurahan Pelabuhan | √ | Ada beberapa RT yang tidak hadir |
| 2 | Penyiadakan Brosur Pelayanan Publik | Sudah | Kelurahan Pelabuhan Membuat Brosur yang berisi Persyaratan dan SOP serta Prosedur Layanan | √ | Brosur tidak dibaca |
| | Penambahan Komputer dan Printer untuk Pelayanan | Belum | Pembelian Peralatan Komputer dan Printer | | Tidak diperbolehkan Kelurahan untuk Belanja Modal |

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Kelurahan Pelabuhan Kecamatan Samarinda Kota Kota Samarinda telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindak lanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Tidak Dapat Menambah Koputer dan Printer untuk Pelayanan Kepada Warga ,
 - Tidak Dapat Membeli Genset yang menyebabkan Terhambat nya Pelayanan apa bila Terjadi Pemadaman Listrik.

Samarinda, 30 Desember 2022
Lurah Pelabuhan,


HARRY SANTOSO ABIDIN, S.SOS M.SI

Penata Tk.I/III/d
NIP. 198517092011011001