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.	Kepastian Petugas Pelayanan	3,35
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Tanggung Jawab Petugas 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 :

- Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kendala yang masih dirasakan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2022 adalah Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dengan nilai rata-rata unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan penyelesaian sebesar 3,30. Salah satu penyebabnya yakni masyarakat sering ingin menitip/meninggalkan berkas yang belum lengkap ke petugas Informasi dan itu pasti ditolak oleh petugas informasi dan Kerlambatan tersebut juga karena kita tidak mempunyai Jenset, pada saat mati lampu terpaksan warga yang berurusan kami suruh pulang, serta peralatan computer di Kelurahan Pelabuhan umurnya sudah lama sehingga terjadi keleletan tersebut.

Hal tersebut menjadi salah satu yang pekerjaan bagi staf Kelurahan Pelabuhan untuk memberitahukan dengan lebih jelas lagi kepada masyarakat yang berurusan di Kelurahan Pelabuhan bahwa Berkas yang belum lengkap tidak kami terima untuk tempat penitipan di Kantor Kelurahan Pelabuhan dan memberikan brosur Kelurahan Pelabuhan agar Masyarakat lebih Paham tentang produk dan persaratan dalam berurusan di Kelurahan Pelabuhan. Disamping itu Kelurahan Pelabuhan akan mensosialisasikan ke RT tentang Pelayanan dan akan menambah sarana dan Prasarana berupa Komputer dan Printernya 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	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,30	Memberikan sosialisasi kepada RT tentang tugas dan kewajiban Petugas Pelayanan	Petugas bertanggung jawab atas tugasnya dalam pelayanan dab sudah sesuai dengan SOP
2	Kepastian Petugas Pelayanan	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)	Dokumentasi 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