

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TAHUN 2022**



**KELURAHAN LOA BAKUNG KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2022**

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 Loa Bakung 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 Loa Bakung periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,247	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,213	B
3	Waktu Penyelesaian	3,213	B
4	Biaya/Tarif	3,193	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,207	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,280	A
7	Perilaku Pelaksana	3,240	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,207	B
9	Sarana dan Prasarana	3,453	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi Pelayanan	√	√	√	√	Bagian Sekretariat
		Penambahan loket layanan	√	√	√	√	
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	Bagian Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan			√	√	Bagian Sekretariat

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. (Nama UPP) 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 ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Monitoring Evaluasi terhadap prosedur pelayanan, karena secara bertahap dan waktu untuk membenahi dan menata Kembali terkait Prosedur Pelayanan dan ditambah lagi dengan adanya system pelayanan Online yang baru)
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:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan	Terciptanya Petugas Pelayanan yang handal	1 Bulan	Sekretariat	BPSDM Kota Samarinda

Samarinda, 31 Agustus 2022
Laily Hidayati, SH.,M. Si
NIP. 19820701 200903 200 6

DOKUMENTASI



NO. URUT	DATA RESPONDEN				NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	RESPON DEN	USIA (THN)	JENIS KELAMIN	PENDK TERAKHIR	PEKERJA UTAMA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
24	34	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
25	42	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
26	41	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	57	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
28	46	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
29	29	1	6	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	46	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
31	19	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
32	23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
33	50	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
34	36	1	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
35	39	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3
36	34	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
37	56	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
38	29	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
39	18	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	53	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
41	34	1	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
42	48	1	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
43	42	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
44	41	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	50	2	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
46	21	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3
47	28	1	5	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3
48	48	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	56	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
50	35	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
51	50	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	26	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3

NO. URUT	DATA RESPONDEN				NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	RESPON DEN	USIA (THN)	JENIS KELAMIN	PENDK TERAKHIR	PEKERJA UTAMA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
53	23	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
54	71	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	55	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	45	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
57	28	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	54	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
60	30	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
61	30	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
62	39	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	25	1	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
64	33	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3
65	30	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
66	35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
67	48	1	6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
68	18	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
69	17	3	6	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2
70	45	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
71	57	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
72	54	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
73	27	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
74	19	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
75	56	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	53	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
77	47	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
78	39	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	18	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
80	45	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
81	39	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
82	31	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2

NO. URUT	DATA RESPONDEN				NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	RESPON DEN	USIA (THN)	JENIS KELAMIN	PENDK TERAKHIR	PEKERJA UTAMA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
83	27	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
84	31	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
85	31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
86	34	2	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
87	52	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	24	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
89	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	25	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4
91	57	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
92	47	2	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3
93	47	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
94	54	3	3	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
95	53	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
96	19	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4
97	50	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3
98	4	2	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
99	21	3	4	3	4	3	4	3	3	3						
100	29	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
101	45	3	3	2	3	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3
102	43	3	2	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3	4
103	21	3	2	5	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3
104	39	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4
105	69	4	1	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4
106	50	4	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3
107	27	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
108	61	4	1	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
109	41	3	2	2	3	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3
110	42	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4
111	31	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3

NO. URUT	DATA RESPONDEN				NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	RESPON DEN	USIA (THN)	JENIS KELAMIN	PENDK TERAKHIR	PEKERJA UTAMA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
141	24	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
142	26	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
143	47	2	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
144	34	3	2	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	3
145	18	2	2	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3
146	26	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3
147	37	2	3	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3
148	44	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
149	56	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
150	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur					511	517	510	498	510	505	496	499	509	520	533	485
NRR Per Unsur					3.40667	3.44667	3.4	3.32	3.4	3.36667	3.30667	3.32667	3.3933	3.46667	3.5533	3.2333
NRR Tertimbang Per Unsur					0.28275	0.28607	0.2822	0.27556	0.2822	0.27943	0.27445	0.27611	0.2816	0.28773	0.2949	0.2684
IKM UNIT PELAYANAN :					3.37146 x 25 = 84.2865											

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 unsur x 0.083

IKM UNIT PELAYANAN : 80.85

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur Pelayanan	3.213
U2	Persyaratan Pelayanan	3.247
U3	Waktu Pelayanan	3.213
U4	Biaya/Tarif	3.193
U5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.280
U6	Tanggung Jawab petugas pelayanan	3.227
U7	Keadilan mendapatkan Pelayanan	3.120
U8	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.133
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.240
U10	Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan	3.453
U11	Maklumat Pelayanan	3.440
U12	Penanganan Pengaduan,saran,dan masukan	3.207



S K M

KELURAHAN LOA BAKUNG



TAHUN 2022



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN LOA BAKUNG

Jl. Jakarta Blok AI Telp. (0541) 271052 Kode Pos. 75129 e-mail : kantorlurahloabakung@gmail.com

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN LOA BAKUNG TAHUN 2022**

Berdasarkan Hasil Survey kepuasan Masyarakat Kelurahan Loa Bakung Periode Januari s/d Desember 2022, bersama ini disampaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kelurahan Loa Bakung.

84,286

Mutu Pelayanan :

A. (Sangat Baik) : 81,26 -100,00

Dikeluarkan di : Samarinda
Pada tanggal : 31 Desember 2022



LAILY HIDAYATI, SH..M.Si
NIP. 19820701 200903 2 006



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN LOA BAKUNG

Jl. Jakarta Blok AI Telp. (0541) 271052 Kode Pos. 75129 e-mail : kantorlurahloabakung@gmail.com

**JANJI PERBAIKAN PELAYANAN
KELURAHAN LOA BAKUNG**

Berdasarkan Hasil Survey kepuasan Masyarakat Kelurahan Loa Bakung Periode Januari s/d Desember 2022, bersama ini disampaikan janji perbaikan Pelayanan.

1. Meningkatkan kinerja pegawai.
2. Memberikan pelayanan tepat waktu secara optimal, ramah, amanah dan ikhlas.
3. Melakukan pelayanan yang SIGAP (Semangat, Integritas, Gesit, Akuntabel dan Profesional).

Dikeluarkan di : Samarinda
Pada tanggal : 31 Desember 2022



LURAH,

LAILY HIDAYATI, SH.,M.Si
NIP. 19820701 200903 2 006



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN LOA BAKUNG

Jl. Jakarta Blok AI Telp. (0541) 271052 Kode Pos. 75129 e-mail : kantorlurahloabakung@gmail.com

**RENCANA AKSI
KELURAHAN LOA BAKUNG**

Berdasarkan Hasil Survey kepuasan Masyarakat Kelurahan Loa Bakung Periode Januari s/d Desember 2022, bersama ini Kelurahan Loa Bakung merencanakan Rencana Aksi terhadap Pelayanan Masyarakat.

No	Unsur Pelayanan	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Peningkatan Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pegawai	√	√	√	√	Lurah/Sekretaris/ Kasi
		Memberikan pelayanan tepat waktu secara optimal, ramah, amanah dan ikhlas	√	√	√	√	Lurah/Sekretaris/ Kasi
		Melakukan pelayanan yang SIGAP (Semangat, Integritas, Gesit, Akuntabel dan Profesional)	√	√	√	√	Lurah/Sekretaris/ Kasi
2.	Home visit	Menciptakan Kelurahan Loa Bakung Layak Anak dan Ramah Anak	√	√	√	√	Lurah/Sekretaris/ Kasi

Demikian Rencana Aksi Kelurahan Loa Bakung ini dibuat, agar dapat bermanfaat untuk kemajuan, perbaikan dan peningkatan Pelayanan Publik Kelurahan Loa Bakung.

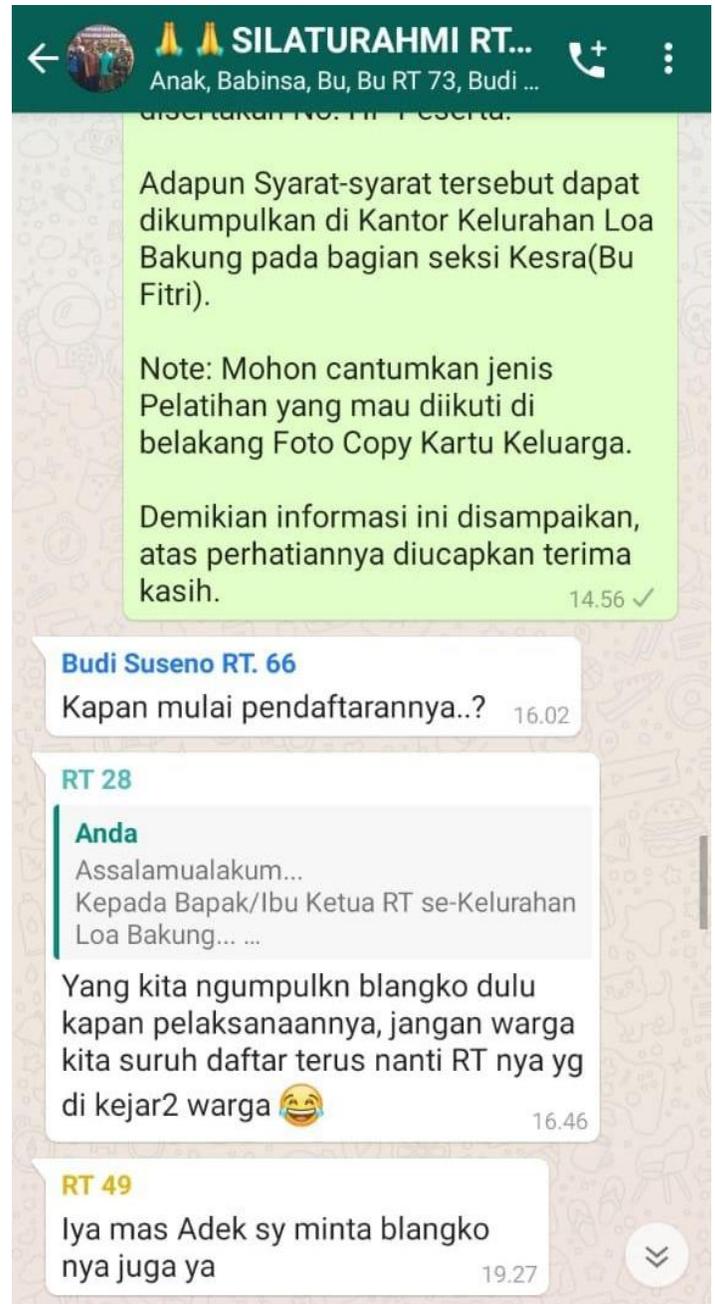
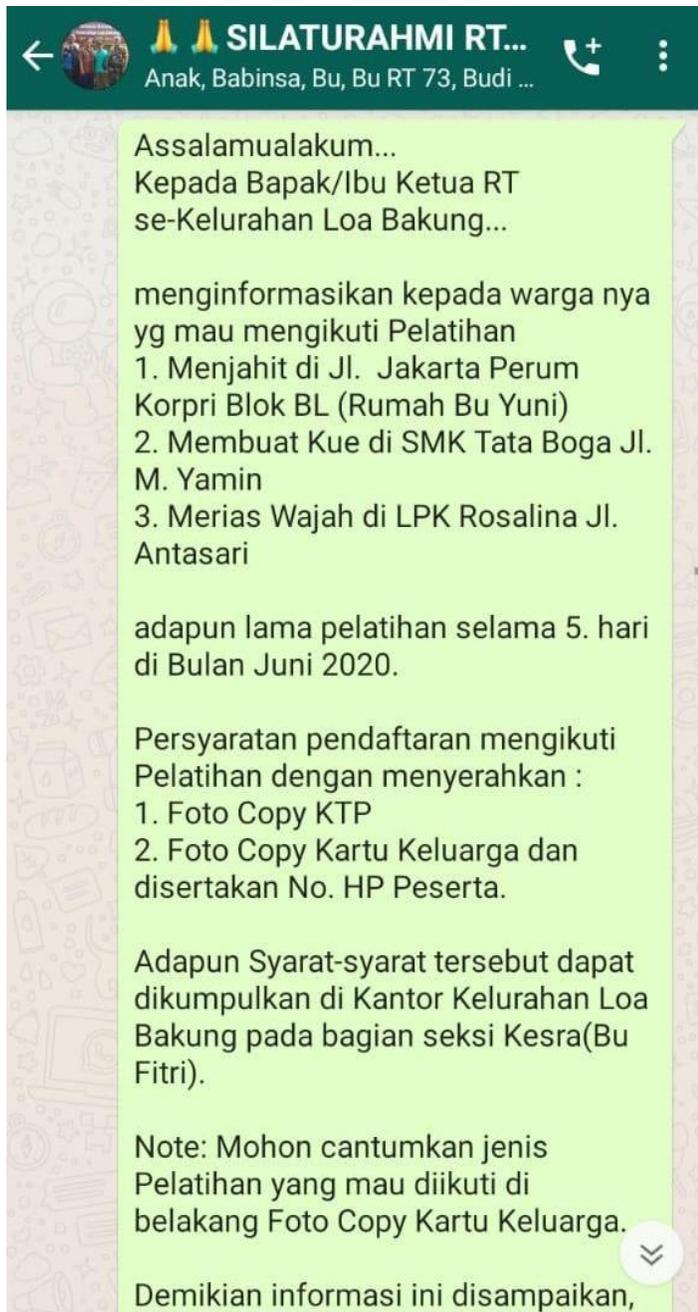
Dikeluarkan di : Samarinda
Pada tanggal : 31 Desember 2022



LURAH,

LAILY HIDAYATI, SH.,M.Si
NIP. 19820701 200903 2 006

PEMBERITAHUAN KE WARGA SEKELURAHAN LOA BAKUNG ADANYA PELATIHAN



PEMBERITAHUAN KE WARGA SEKELURAHAN LOA BAKUNG JADWAL BPJS KELILING

SILATURAHMI RT...
Anak, Babinsa, Bu, Bu RT 73, Budi ...

Diteruskan

JADWAL KEGIATAN MOBIL MCS
BULAN JANUARI 2020

NO	TANGGAL KEGIATAN	TEMPAT KURUNGAN / KEGIATAN	ALAMAT	JAM KEGIATAN
1	02/01/2020	Kantor DEDUCAPU Kota Samarinda	S. Milono No. 3 Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita
2	03/01/2020	Kantor Kelurahan Sungai Dama	S. Undang No. 05 Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita
3	06/01/2020	Kantor Kelurahan Suga	S. Sulahita No. 05 Samarinda Kota	08.00 s/d 11.00 Wita
4	07/01/2020	Kantor Kelurahan Siga	S. Sutra Murni RT. 17 Samarinda Sebarang	08.00 s/d 11.00 Wita
5	08/01/2020	Kantor Kelurahan Siarung Belau	S. AW. Spahranti	08.00 s/d 11.00 Wita
6	09/01/2020	Kantor Kelurahan Air Putih	S. P. Suryanata	08.00 s/d 11.00 Wita
7	10/01/2020	Kantor KPM Kota Samarinda	S. M. Yandi	08.00 s/d 11.00 Wita
8	13/01/2020	Kantor Kelurahan Lempaka	S. Posa Kaban Agung - Lempaka	08.00 s/d 11.00 Wita
9	14/01/2020	Kantor DEDUCAPU Kota Samarinda	S. Milono No. 3 Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita
10	15/01/2020	Kantor Kesamatan Muara Badak Kab. Kutai	S. Sas Alam No. 06 Batu-Batu	09.00 s/d 11.00 Wita
11	16/01/2020	Kantor Kelurahan Sungai Kayu	S. Yuliana No. 109	08.00 s/d 11.00 Wita
12	17/01/2020	Kantor Kelurahan Lina Belong	S. Jakarta Blok. A1	08.00 s/d 11.00 Wita
13	20/01/2020	Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam	S. Lembang Mangkurat	08.00 s/d 11.00 Wita
14	21/01/2020	Kantor Kelurahan Buhun	S. Djombang No. 68 - Paleran	08.00 s/d 11.00 Wita
15	22/01/2020	Kantor Kelurahan Sekehamai	S. Diansel No. 021 - Kari, Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita
16	23/01/2020	Kantor Kesamatan Marang Kayu Kab. Kutai	Desa Sejahtera Kiri, Marang Kayu	09.00 s/d 11.00 Wita
17	24/01/2020	Kantor DEDUCAPU Kota Samarinda	S. Milono No. 3 Kari, Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita
18	27/01/2020	Kantor Kelurahan Teluk Lereng Ulu	S. Siti Aisyah - Kari, Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita
19	28/01/2020	Kantor Kelurahan Sampaja Selatan	S. M. Yandi	08.00 s/d 11.00 Wita
20	29/01/2020	Kantor Kelurahan Karang Asan Ulu	S. W. Subani	08.00 s/d 11.00 Wita
21	30/01/2020	Kantor Kelurahan Terindung Pematang	S. D. S. Panjaitan	08.00 s/d 11.00 Wita
22	01/02/2020	Kantor DEDUCAPU Kota Samarinda	S. Milono No. 3 Samarinda Ulu	08.00 s/d 11.00 Wita

berikut ini informasi yg di dapat jika ada warganya mau mengurus BPJS dapat ke Kantor Kelurahan Loa Bakung. karena ada Mobil BPJS yg akan beroperasi.

Semoga bener bisa stand by di Kantor Kelurahan dan stand by jya tanggal 17 Januari 2020 pada jam 08.00 s/d 11.00 Wita. Demikian disampaikan, terima kasih...

SILATURAHMI RT...
Anak, Babinsa, Bu, Bu RT 73, Budi ...

RT 72 New

Anda
Foto

Apa kepanjangan dari mcs itu de. Spy jelas aj.

nah itu dia pak saya msh belum tau tu... sumber saya dapat dari Pak Didik Purwanto Pak. Kabid. di Disdukcapil Pak...

cek di Instagram bisa juga Pak

SAID LBK
MCS : Mobile Customer Services

nah alhamdulillah sdh ada yg bantu thnaks Pak...

RT 72 New

SAID LBK
MCS : Mobile Customer Services

Ok tks bro.

PEMBERITAHUAN KE WARGA SEKELURAHAN LOA BAKUNG UNDANGAN MUSRENBANG

SILATURAHMI RT...
Anak, Babinsa, Bu, Bu RT 73, Budi ...

KELURAHAN LOA BAKUNG
Jl. Jakarta Blok A1 Telp. (0541) 271002 Kode Pos. 75120 e-mail: karitara@kelurahanloabakung@gmail.com

Samarinda, 31 Desember 2019

Nomor	Freteang	Kepada Yth.
Sifat	-	Bapak Ketua RT
Lampiran	-	-
Perihal	Undangan Musrenbang Kelurahan	Da - Samarinda

Dengan Hormat,
Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu Saudara (s) untuk hadir di acara yang akan diselenggarakan pada

Hari/Tanggal	Rabu, 08 Januari 2019
Pukul	08.30 s.d. Selesai
Acara	Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Tingkat Kelurahan
Tempat	Kantor Kelurahan Loa Bakung Jl. Jakarta Blok A1 RT. 56

Demikian undangan ini disampaikan, atas kehadiran Bapak/Ibu Saudara (s) diucapkan terima kasih.

Lurah

DRS. H. JANTO, M.Si
NIP. 750705111990121001

Yth. Bapak/Ibu Ketua RT berijut ini Undangan mengenai Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Tingkat Kelurahan. kami Mohon Bapak/Ibu Ketua RT dapat meghadirinya. Dekikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih. 11.12 ✓

RT 40
Jam brp, Hari dan tgl brp dimana tempatnya pak Ade? Wassalam. 11.15

RT 80
Mohon di koreksi tahun x 11.21

KATA PENGANTAR

Segalah Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layananan keperluan orang atau masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 LATAR BELAKANG
- 1.2 DASAR HUKUM
- 1.3 PENGERTIAN UMUM
- 1.4 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
- 1.5 MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN
- 1.6 HASIL YANG DICAPAI

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

- 2.1 RUANG LINGKUP
- 2.2 TAHAPAN KEGIATAN SURVEY
- 2.3 PERSIAPAN
- 2.4 PENGUMPULAN DATA
- 2.5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

BAB III HASIL PENGUKURAN

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- 4.1 KESIMPULAN
- 4.2 SARAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEPM.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang.

1.3 PENGERTIAN UMUM

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan , yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi playanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi Pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dan memberikan atau menyelesaikan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

1.5 MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan aparatif penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.6 HASIL YANG DICAPAI

Hasil yg dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan Loa Bakung melalui indeks kepuasan masyarakat.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 RUANG LINGKUP

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini diterapkan pada pelayan seperti (Surat Pengantar KTP, Surat Nikah, Surat Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, SKCK, Surat Pindah, Surat Keterangan Waris) periode januari sampai Desember 2022.

2.2 TAHAPAN KEGIATAN SURVEY

- a. Penetapan Pelaksana
 - Survey dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya. Kelurahan Loa Bakung.
- b. Penyiapan Bahan
 - Kuesioner survey kepuasan masyarakat
- c. Penetapan Responden
 - Jumlah responden disesuaikan dengan jenis pelayanan

2.3 PERSIAPAN

Sebelum melaksanakan indeks kepuasan masyarakat ada baiknya kita mempersiapkan beberapa elemen penting dalam kelancaran pelaksanaan survey ini.

2.4 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dari responden terhadap pelayanan Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.

2.5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Metode Survey :

- a. Survey periodik, survey yang dilakukan secara berulang dalam interval waktu tertentu misalnya mingguan, bulanan, triwulanan maupun tahunan.
- b. Survey seketika, survey yang dilaksanakan hanya dilaksanakan satu kali dalam jangka waktu cukup panjang.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran tahun 2022 Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda melaksanakan indeks kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 150 (seratus lima puluh) responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	43,75 - 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 150 responden
- b. Nilai interval IKM : 81,26 - 100
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : 83,042

Kategori Pelayanan SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur Pelayan	3,213
2	Persyaratan Pelayanan	3,247
3	Waktu Pelayanan	3,213
4	Biaya/Tarif	3,193
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,280
6	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,227
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,120
8	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,133
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,240
10	Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan	3,453
11	Maklumat Pelayanan	3,440
12	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,207

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Beberapa Kesimpulan yang dapat diambil dari laporan indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Loa Bakung Tahun 2022 Adalah sebagai berikut :

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan mulai Januari - Desember 2022 telah terhimpun data dari 150 responden yang mendapatkan pelayanan di kelurahan Loa Bakung.
2. Keseluruhan 14 unsur penilaian mencapai nilai kualitatif “Sangat Baik“ dengan Nilai Huruf “A“.
3. Hasil dari survey Kelurahan Loa Bakung mendapat nilai sebesar 83,042 yang berarti masuk dalam karegori nilai kualitatif kepuasan “Sangat Baik “ dengan Nilai Huruf “A“.

B. Saran

1. Perlunya Keteladanan, Komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai perlu disegarkan kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas.
2. Perlunya diperhatikan tentang kebersihan, keteraturan tempat pelayanan, keteraturan di tempat parkir dan keindahan lingkungan sehingga pelanggan tetap merasa nyaman setiap waktu.
3. Perlunya keseragaman informasi yang mengacu pada standar pelayanan publik berkaitan dengan syarat - syarat pelayanan, biaya dan waktu pada setiap media informasi yang disediakan, baik berupa brosur, banner.
4. Perlunya data pembandingan antar Kelurahan Terhadap nilai IKM Yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi Kelurahan Loa Bakung Terhadap unit pelayanan yang lain. Hal ini dapat memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah kota samarinda dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, sesuai dengan manfaat yang termatub dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.