

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN MESJID
KOTA SAMARINDA
TAHUN 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	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 mengamanatkan 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 Masjid sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Mesjid.

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 Mesjid dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Mesjid adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Mesjid 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 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.

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 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2024	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari – Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Mesjid berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Mesjid dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.400 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 137 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

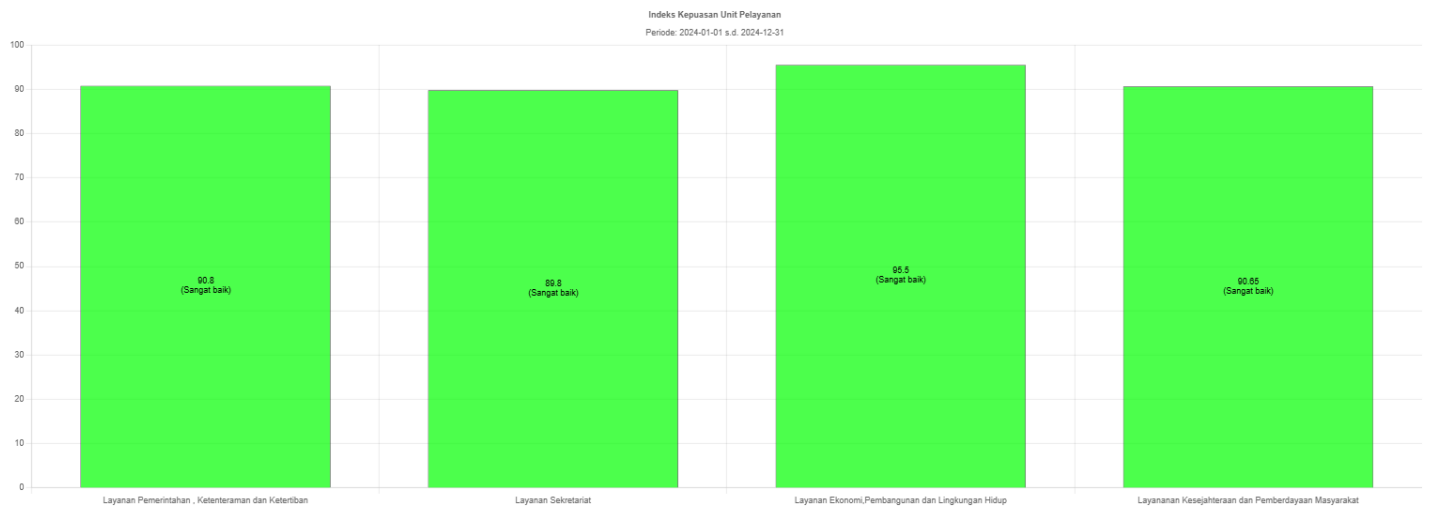
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	35.51%
		PEREMPUAN	89	64.49%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	15	10.87%
		SLTP	22	15.94%
		SLTA	81	58.70%
		DIII	4	2.9%
		SI	11	7.97%
		Lainnya	4	2.90%
		S2	1	0.72%
3	PEKERJAAN	PNS	3	-
		TNI	1	-
		SWASTA	1	-
		WIRAUSAHA	21	%
		LAINNYA	112	%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN Ekonomi	-	95.50%
		LAYANAN Pemerintah	-	90.80%
		LAYANAN Sekretariat	-	89.80%
		LAYANAN Kesejahteraan	-	90.65%

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

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

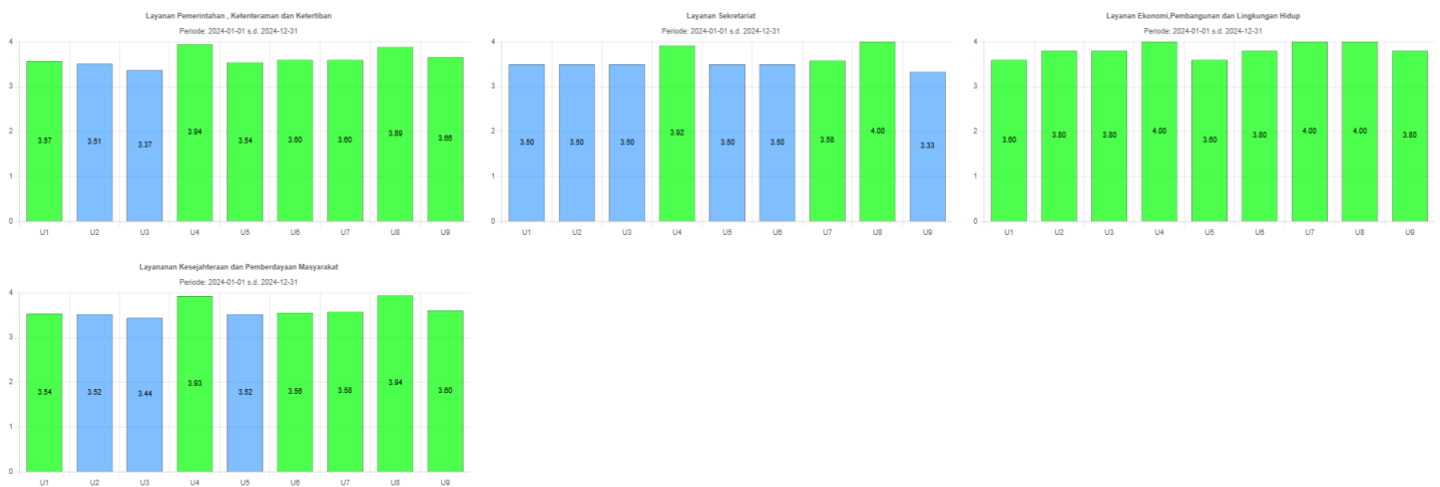
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Indeks Kepuasan Unit Layanan



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

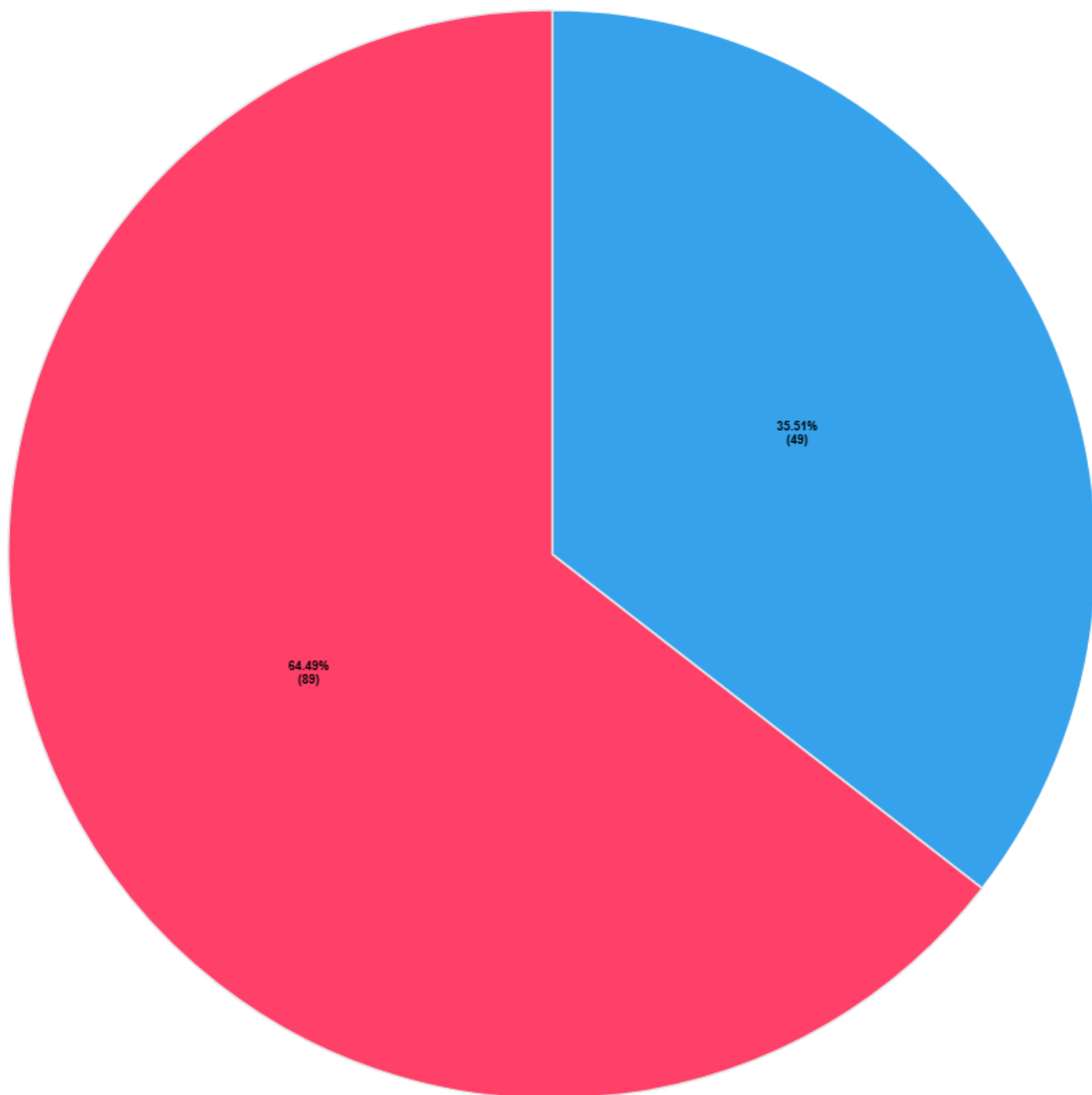
Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan



Gender

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31

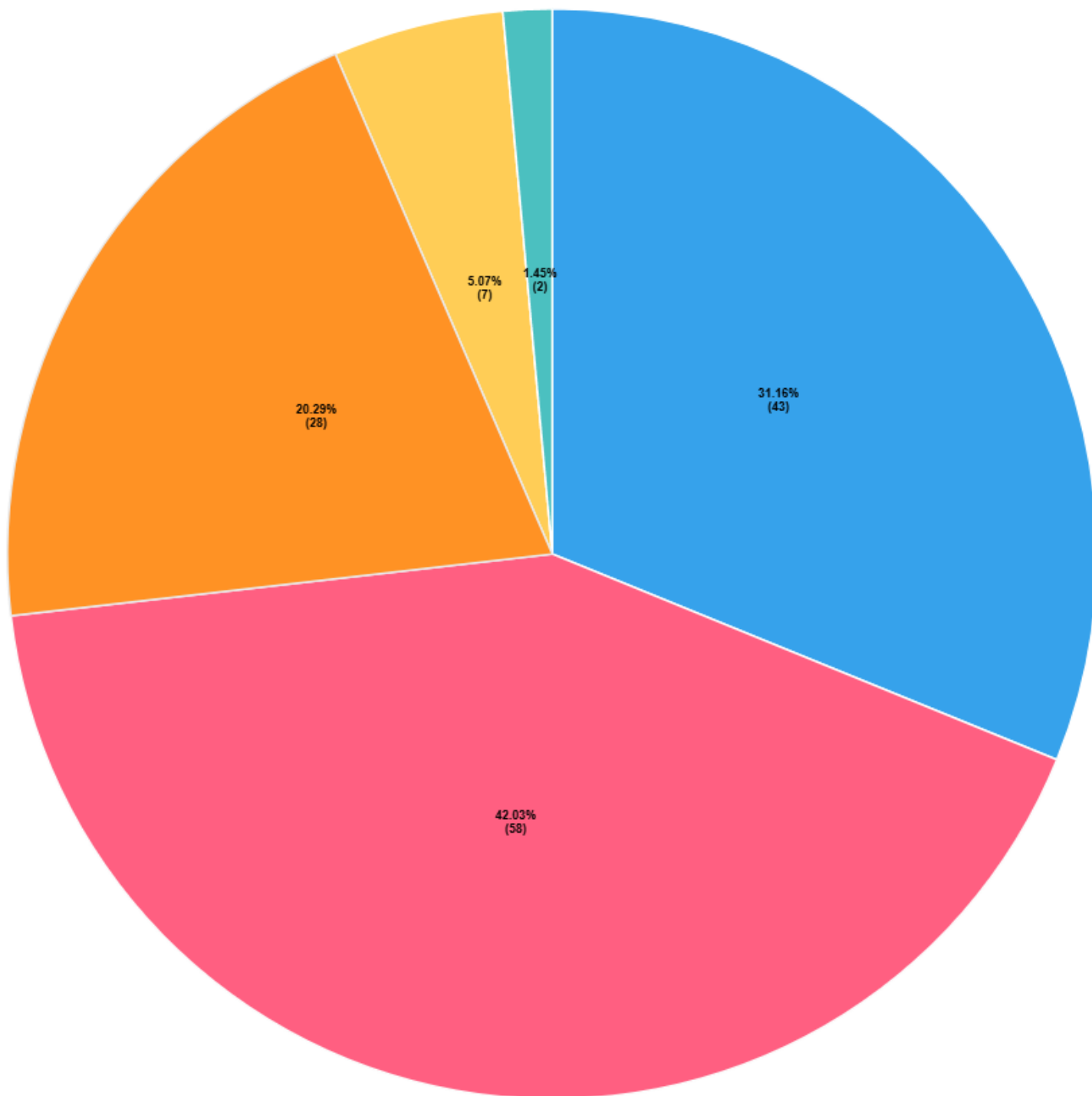
Laki-laki Perempuan



Usia

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31

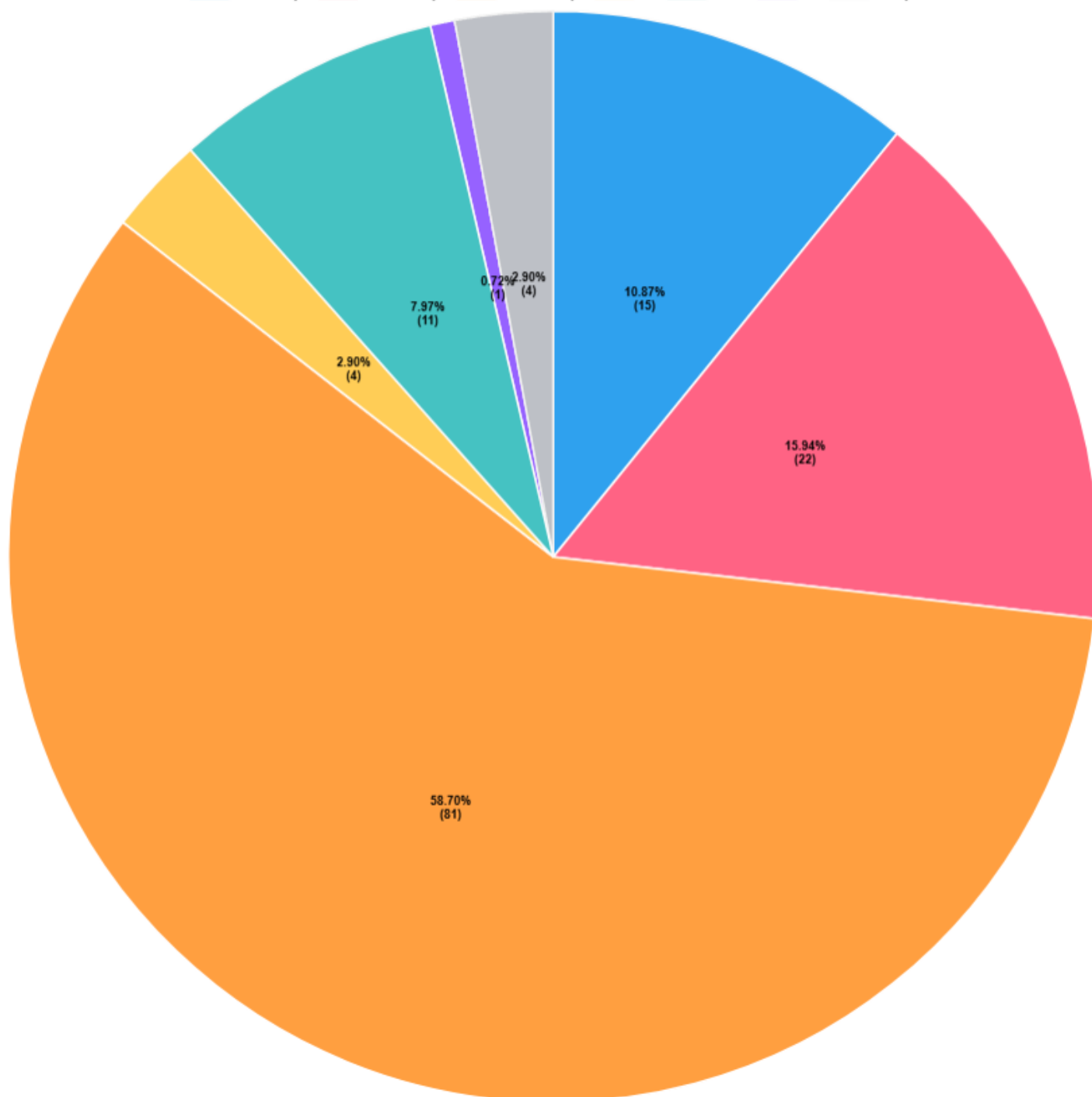
19-29 tahun 30-49 tahun 50-64 tahun < 19 tahun > 64 tahun



Pendidikan

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31

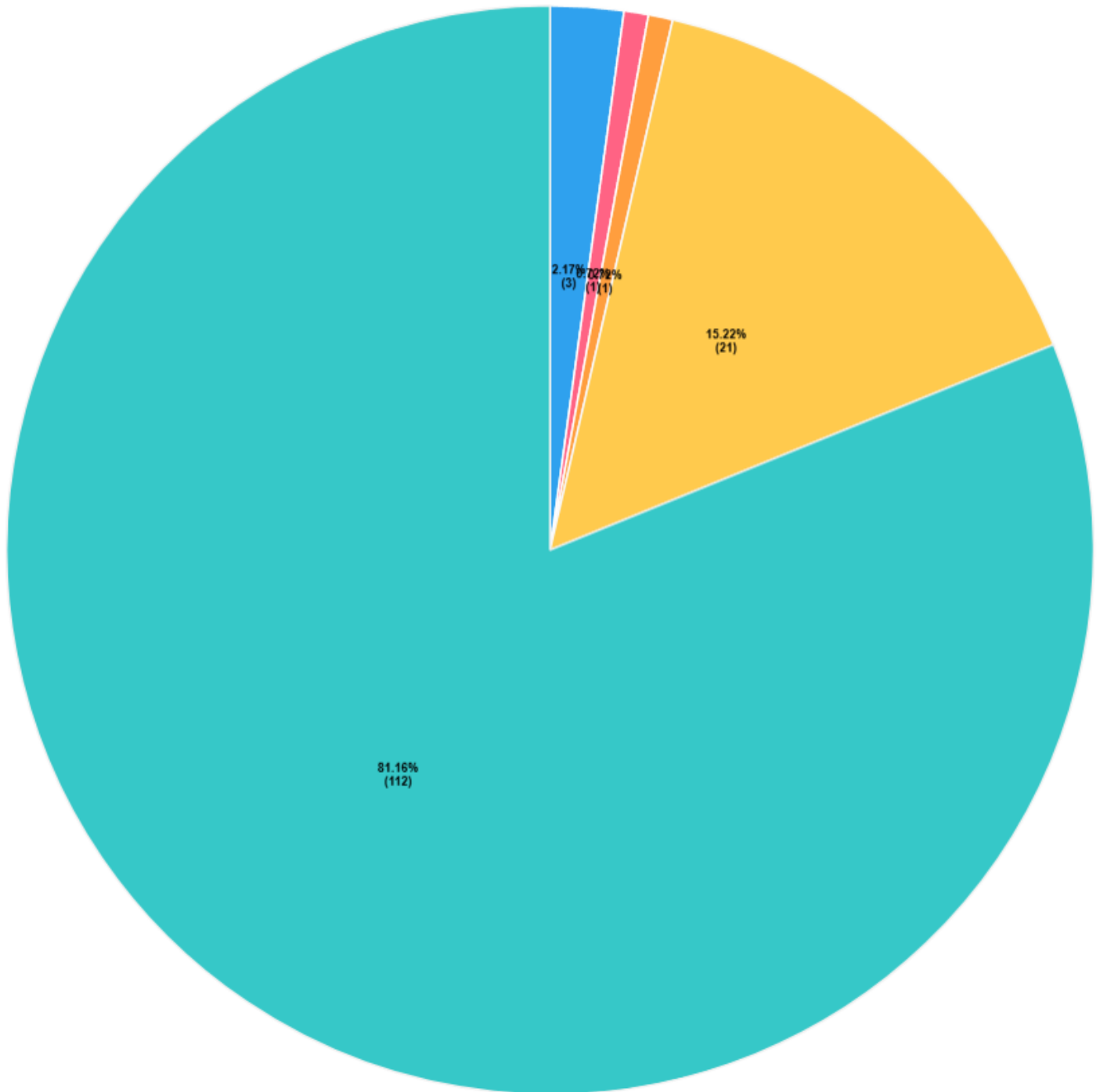
SD/Sederajat SMP/Sederajat SMA/Sederajat D3 D4/S1 S2 Lainnya



Pekerjaan

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31

PNS TNI/Polri Guru/Dosen Wiraswasta Lainnya



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelaksanaan Mendapat nilai terendah yaitu 3,442. Selanjutnya Produk dan Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,286 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,935 Sedangkan Prilaku pelaksana dana Sarana dan Prasarana mendapatkan 3,601.

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 :

- “Syarat administrasi yang terlalu Ribet”.
- “Prosedur Pelayanan yang kurang dan harus bolak balik”.
- “Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris yang sangat ketat membuat warga Kesusahan”.
- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Terutama yang berkaitan dengan pengurusan Ahli Waris.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

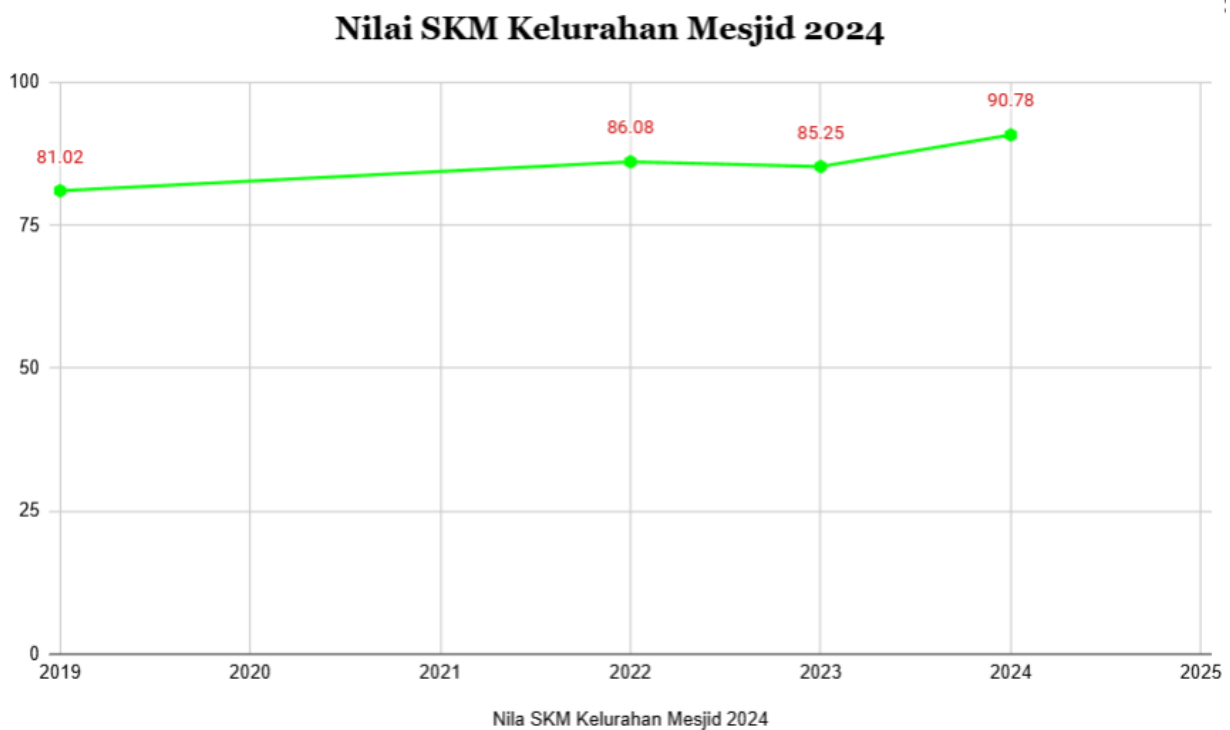
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√		Sekretaris
		Penambahan loket layanan Disabilitas		√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√		...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (Bahasa Isyarat)		√	...

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Mesjid dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Kelurahan Mesjid. Walau ada Sedikit kemunduran di tahun 2023. Tetapi di Tahun 2024 ini Kelurahan Mesjid mendapat Nilai Sangat baik daibanding tahun tahun sebelumnya yaitu **90.78** .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu Tahun mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Mesjid, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.78, nilai SKM Kelurahan Mesjid Kota Samarinda menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public di Tahun 2024 ini.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Prosedur/mekanisme, dan Produk Pelayanan .

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dan mendapatkan nilai Saran dan Prasarana tertinggi berikutnya yaitu 3,6.



Samarinda, 08 Novemberi 2024

LURAH MESJID

NURLINA

NIP196711261989022001

LAMPIRAN

Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MESJID
KOTA SAMARINDA**

NAMA : Cicik Kusmih
NO. HP : 0823 4069 3233
JENIS KELAMIN : L / P
USIA : 39 TAHUN
PENDIDIKAN : TIDAK TAMAT SD / SD(MI) / SMP(MTS) / SMA(K/) / MA(K) / S1 / S2 / S3
PEKERJAAN : Ibu Rumah Tangga
JENIS LAYANAN :
TANGGAL : 18 Oktober 2023
JAM PELAYANAN : 08.00-12.00 / 13.00-16.00

PENDAPAT RESPONDEN TERKAIT PELAYANAN
(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden)

NO	PERTANYAAN
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. ☒ Mudah d. Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. ☒ Cepat d. Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. ☒ Murah d. Gratis
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompensasi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. ☒ Sangat Kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. ☒ Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan? a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. ☒ Dikelola Dengan Baik
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. ☒ Cukup c. Baik d. Sangat Baik



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **KELURAHAN MESJID**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN MAS PENGHULU RT .01**
No. Telp. : **081350263627**

Periode Data: 01/01/2024 s.d. 31/12/2024

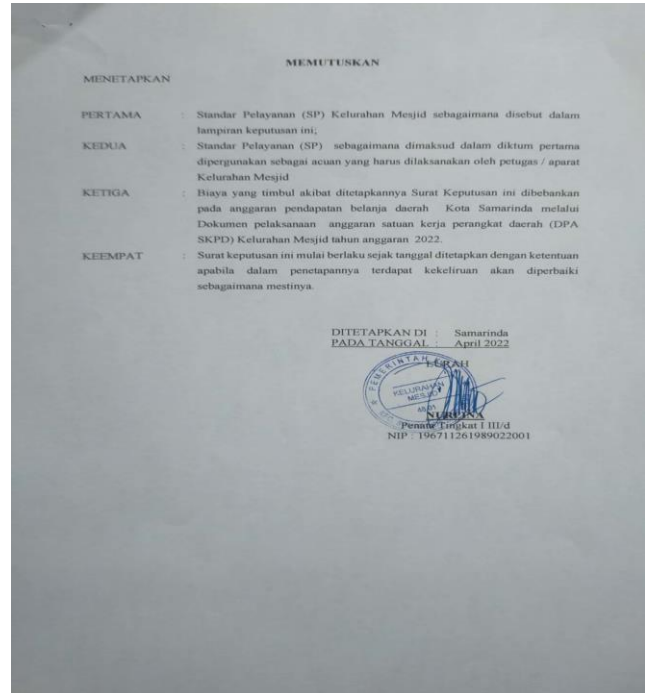
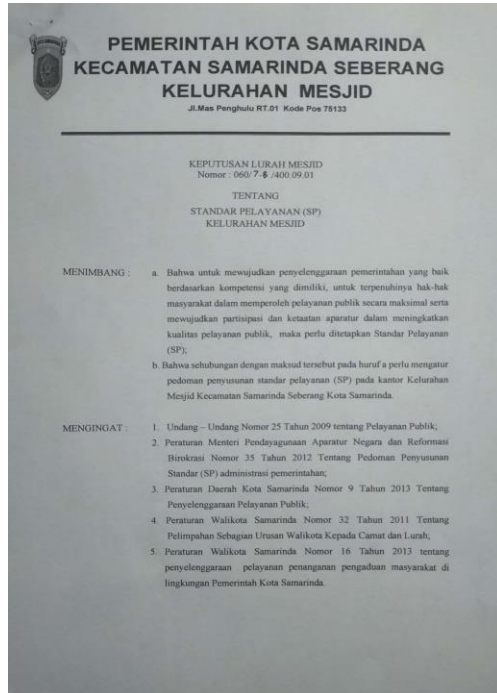
No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02/02/2024	D4/S1	PNS	P	30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	05/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2
3	05/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	22/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	1	2	3	4	3	3	3	4	3
5	27/02/2024	S2	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	04/03/2024	D4/S1	Lainnya	L	23	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	06/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	22/04/2024	Lainnya	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	20/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	20/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	3	3	4	4	4	3
15	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	3	4	3	3	3	4	2
16	28/06/2024	D3	PNS	P	57	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	28/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	27	3	2	2	4	4	3	3	4	3
19	29/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	4	3	3	4	4
20	29/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	29/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	29/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	29/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	29/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	29/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	29/06/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	31	3	4	4	4	3	4	4	4	4
27	29/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	29/06/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	48	4	3	3	4	4	3	4	4	4
29	29/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	29/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	35	4	4	3	4	4	4	4	4	4

100	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	47	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	21/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	3	3	4	4	3	3	4	4
103	21/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	21/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	57	4	3	3	4	3	4	4	4	4
106	21/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	3	4	3	4	4
107	21/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
108	21/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
109	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	31	4	4	3	4	4	3	3	4	3
110	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	55	4	3	4	4	4	3	3	4	3
111	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	21/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
113	21/10/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	21/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	21/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	3	4	3	4	4	3	3	4	4
117	21/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	51	4	4	4	4	3	3	3	4	4
118	21/10/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	4	3	4	3	3	4	4	4
119	21/10/2024	D3	Lainnya	P	28	4	4	3	4	3	3	3	1	3
120	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	22/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	4	3	4	4	4
123	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
124	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	58	4	4	4	4	4	3	3	4	4
125	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	4	4	3	4	4
128	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	22/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	3	4	4	4	4	4	4
130	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	22/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	33	4	3	3	4	3	3	4	4	4
134	22/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
135	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	3	3	3	4	3
137	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	22/10/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN					489	487	475	543	487	493	497	543	497	
NRR PER UNSUR PELAYANAN					3.543	3.529	3.442	3.935	3.529	3.572	3.601	3.935	3.601	
NRR TERTIMBANG					0.394	0.392	0.382	0.437	0.392	0.397	0.4	0.437	0.4	
IKM UNIT PELAYANAN					90.78					Sangat baik				

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



PENETAPAN DAN PENGESAHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN MESJI



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Mesjid telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90% (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:
 - Luas Ruangan yang masih kecil
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



Samarinda ,8 November 2024
Lurah Mesjid

NURLINA
NIP196711261989022001