



Laporan TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN SIANTAN HULU

TAHUN **2025**
SEMESTER **2**

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 Siantan Hulu 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 Siantan Hulu periode 01 Juli 2025 - 31 Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 Juli 2025 - 31 Desember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	PERSYARATAN	95.18	A (Sangat Baik)
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	94.50	A (Sangat Baik)
3	WAKTU PENYELESAIAN	94.38	A (Sangat Baik)
4	BIAYA/TARIF	95.99	A (Sangat Baik)
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	94.04	A (Sangat Baik)
6	KOMPETENSI PELAKSANA	92.78	A (Sangat Baik)
7	PERILAKU PELAKSANA	94.38	A (Sangat Baik)
8	SARANA DAN PRASARANA	93.23	A (Sangat Baik)
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	93.12	A (Sangat Baik)

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	KOMPETENSI PELAKSANA	Evaluasi Kompetensi Pelaksana pada Standar Pelayanan Kel. Siantan Hulu	✓				Sekretaris
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Evaluasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Standar Pelayanan Kel. Siantan Hulu	✓				Sekretaris
3	SARANA DAN PRASARANA	Evaluasi Sarana dan Prasarana pada Standar Pelayanan Kel. Siantan Hulu	✓				Sekretaris

BAB III

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	Evaluasi Kompetensi Pelaksana pada Standar Pelayanan Kel. Siantan Hulu	Sudah	memberi imbuhan untuk mengetahui jenis jenis pelayanan yang seharusnya dilayani serta syarat syarat yang ada		beberapa masih kebingungan tentang persyaratan dari pelayanan sehingga ini membuat kompetensi pelaksana belum optimal
2	Evaluasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Standar Pelayanan Kel. Siantan Hulu	Sudah	meberikan kepada pegawai yang ada dikelurahan untuk dapat memberikan penanganan utama kepada masyarakat sehingga tidak menunggu pejabat pengaduan		belum optimalnya penangan dikarenakan masih ada yang kurang paham akan cara menangani pengaduan secara optimal
3	Evaluasi Sarana dan Prasarana pada Standar Pelayanan Kel. Siantan Hulu	Sudah	sarana dan prasarana selalu berusaha dipenuhi sehingga pelayanan tetap berjalan semestinya		pengadaan sarana dan prasarana sering kali terhambat pada anggaran yang ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Kelurahan Siantan Hulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Pontianak, 30 Maret 2026

LURAH SIANTAN HULU

Kelurahan Siantan Hulu



Mullawan, S.Sos., M.Ap

Penata Tk. I / III d

NIP 197107272006041012