

# Rencana Tindak Lanjut / Rencana Aksi Perbaikan

| No | Prioritas Unsur         | Nilai | Program / Kegiatan                                                                                                               | Waktu |       |        |       |
|----|-------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|
|    |                         |       |                                                                                                                                  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |
| 1  | Persyaratan Pelayanan   | 3.100 | Kejelasan Informasi tentang Persyaratan Sesuai Standar Pelayanan                                                                 | ✓     | ✓     | ✓      | ✓     |
| 2  | Kecepatan Pelayanan     | 2.933 | Menambah Jumlah Komputer dan Printer untuk percepatan Pelayanan Publik                                                           | ✓     | ✓     | ✓      | ✓     |
| 3  | Kesopanan dan Keramahan | 2.980 | Memberikan Arahan kepada seluruh Staf agar selalu menerapkan pelayanan prima dengan metode 5 S (Senyum, Salam, Sopan dan Santun) | ✓     | ✓     | ✓      | ✓     |
| 4  | Kenyamanan Layanan      | 3.207 | Memperbaiki Sarana dan Prasarana Pelayanan yang ada                                                                              | ✓     | ✓     | ✓      | ✓     |

Samarinda ..... Desember 2020  
 Sekretaris

Hj. Titi Rahmi, SE  
 NIP. 19710925 199803 2 009

**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat  
Kelurahan Sungai Pinang Dalam  
Tahun 2020**

| Bulan           | Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 | Keterangan                     |
|-----------------|---------------------------------------------|--------------------------------|
| 1               | 2                                           | 3                              |
| Januari - Juni  | 80.845                                      | A (Sangat Baik) : 81,26 - 100  |
| Juli - Desember | 81.378                                      | B (Baik) : 62,51 - 81,25       |
| Total :         | 162                                         | C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,5 |
| Nilai Tahunan   | 81                                          | D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 |
| Skor            | B (Baik)                                    |                                |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah nilai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Sungai Pinang Dalam yang dilakukan antara Bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2020 adalah sebesar : 80.845 dan jumlah nilai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Sungai Pinang pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi sebesar : 81.378 Dengan adanya peningkatan terhadap jumlah nilai tersebut, maka pelayanan yang dilakukan kelurahan Sungai Pinang Dalam masuk kategori baik, namun untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka perlu lebih meningkatkan prioritas perbaikan kinerja terutama dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan layanan serta kelengkapan fasilitas pendukung.