

## LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

**WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA SAMARINDA**  
Dr. H. Andi Harun dan Dr. H. Rusmadi

**KOTA SAMARINDA**

**Samarinda**  
KOTA PINTA PERKOTAAN

**BerAKHLAK**  
BerAKHLAK  
BerAKHLAK  
BerAKHLAK

**bangga**  
BERSAMUTAMA  
BERSAMUTAMA

**KELURAH SIDOMULYO**  
Misri Salik, S.E., M.Si.

**KELURAHAN SIDOMULYO**  
**SIAP SUKSESKAN PRO BEBAYA**

*Program Pembangunan & Pemberdayaan Masyarakat Rukun Tetangga Bersih Lingkungannya, Maju Ekonominya, Sejahtera Warganya*

**KELURAHAN SIDOMULYO**  
**KECAMATAN SAMARINDA ILIR**

[www.kel-sidomulyo.samarindakota.go.id](http://www.kel-sidomulyo.samarindakota.go.id) +62 821-9119-6101

Alamat Kantor: Jl. Marsda A. Saleh, Kel. Sidomulyo, Kec. Samarinda Ilir, Kota Samarinda

kelurahan\_sidomulyo #Sidomulyo2018

PPID Kelurahan Sidomulyo

## KELURAHAN SIDOMULYO

KECAMATAN SAMARINDA ILIR  
KOTA SAMARINDA TAHUN 2024

DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 1	
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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Sidomulyo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, 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 Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

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 Sidomulyo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sidomulyo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir)./Menyesuaikan sumber pembiayaan

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan **kuesioner** elektronik / QR dalam aplikasim e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Kelurahan Sidomulyo 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.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Sidomulyo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sidomulyo dalam kurun waktu satu Semester adalah sebanyak 201 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 200 orang.



Target Survei

**200**



Survei Tercapai

**201**



Persentase Tercapai

**100.50%**

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

##### Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki laki	56
2	Perempuan	145
	<b>TOTAL</b>	<b>201</b>

##### Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	9
2	SMP/Sederajat	13
3	SMA/Sederajat	128
4	D3	2
5	D4/S1	9
6	S2	1
7	Lainnya	39
	<b>TOTAL</b>	<b>201</b>

##### Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	Guru/Dosen	1
2	Wiraswasta	8
3	Ilmuwan	1
4	Agamawan	3
5	Lainnya	188
	<b>TOTAL</b>	<b>201</b>

## 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

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	651	655	656	804	711	724	724	802	757
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.239	3.259	3.264	4	3.537	3.602	3.602	3.99	3.766
NRR TERTIMBANG	0.36	0.362	0.363	0.444	0.393	0.4	0.4	0.443	0.418
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	89.58		A		Sangat baik				

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Sidomulyo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Kelurahan Sidomulyo.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sidomulyo , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89.58 Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Sidomulyo kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.766.**

Samarinda, 28 Oktober 2024

Kelurahan Sidomulyo,



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Tahun Survei  
2024

**Target Survei**  
200

**Survei Tercapai**  
201

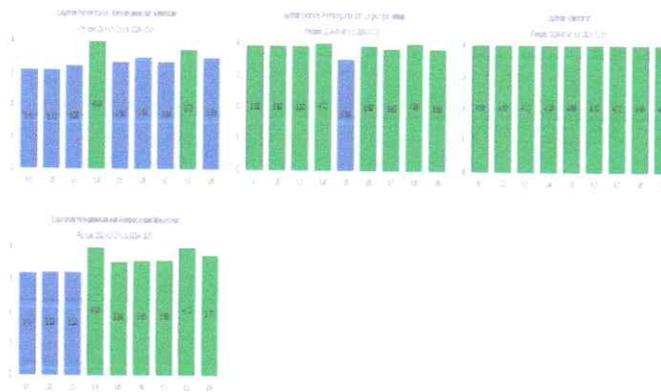
**Persentase Tercapai**  
100.50%

[Lihat Hasil](#)

#	Periode Bulan	Tercapai
1	Januari	19
2	Februari	39
3	Maret	143
4	April	0
5	Mei	0
6	Juni	0
7	Juli	0
8	Agustus	0
9	September	0
10	Oktober	0
11	November	0
12	Desember	0
<b>TOTAL</b>		<b>201</b>

## 2. Hasil Olah Data SKM

Rata-rata Penilaian Unsuri Pelayanan Pada Unit Layanan



Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Pemertan, Ketertarikan dan Ketertarikan	86.80	Baik	
2	Layanan Ekonomi/Pembangunan dan Lingkungan Hidup	96.73	Sangat baik	
3	Layanan Sekretariat	99.90	Sangat baik	4
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	89.88	Sangat baik	
<b>TOTAL IKM</b>		<b>89.58</b>	<b>Sangat baik</b>	

**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**



# Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

## Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024

**WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA SAMARINDA**  
Dr. H. Aedi Harun dan Dr. H. Rusmadi

**KOTA SAMARINDA**

**Samarinda**  
KOTA BANGGA BERKUALITAS

**BUKAANLAK**  
Berkualitas, Berprestasi, Berkeadilan

**bangga**  
Pride of Samarinda

**KURAT SIDOMULYO**  
Membangun, Sejahtera, Maju

**KELURAHAN SIDOMULYO  
SIAP SUKSESAN PRO BEBAYA**

*Program Pembangunan & Pemberdayaan Masyarakat Rukun Tetangga Bersih Lingkungannya, Maju Ekonominya, Sejahtera Warganya*

**KELURAHAN SIDOMULYO  
KECAMATAN SAMARINDA ILIR**

[www.kel.sidomulyo.samarindakota.go.id](http://www.kel.sidomulyo.samarindakota.go.id) 62 821 9119-6101

Alamat Kantor: Jl. Marsda A. Saleh, Kel. Sidomulyo, Kec. Samarinda Ilir, Kota Samarinda

kelurahan\_sidomulyo KSidomulyo2018

PPD Kelurahan Sidomulyo

## KELURAHAN SIDOMULYO

KECAMATAN SAMARINDA ILIR

KOTA SAMARINDA

# **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 dan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Samarinda . 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 Sidomulyo 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 Sidomulyo periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban				Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup					
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.12	Baik	✘	1	Persyaratan	3.92	Sangat baik	✘
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.12	Baik	✘	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.92	Sangat baik	✘
3	Waktu Pelaksanaan	3.25	Baik	✘	3	Waktu Pelaksanaan	3.92	Sangat baik	✘
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✘	4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✘
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38	Baik	✘	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	Baik	✘
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	✘	6	Kompetensi Pelaksana	3.92	Sangat baik	✘
7	Perilaku Pelaksana	3.38	Baik	✘	7	Perilaku Pelaksana	3.83	Sangat baik	✘
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.75	Sangat baik	✘	8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✘
9	Sarana dan Prasarana	3.50	Baik	✘	9	Sarana dan Prasarana	3.83	Sangat baik	✘

Layanan Sekretariat				Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat					
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	✘	1	Persyaratan	3.19	Baik	✘
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	✘	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.22	Baik	✘
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	✘	3	Waktu Pelaksanaan	3.22	Baik	✘
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✘	4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✘
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	✘	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.54	Sangat baik	✘
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	✘	6	Kompetensi Pelaksana	3.58	Sangat baik	✘
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	✘	7	Perilaku Pelaksana	3.99	Sangat baik	✘
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✘	8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✘
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	✘	9	Sarana dan Prasarana	3.77	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

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Kelurahan Sidomulyo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (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:
  1. Meningkatkan pemahaman kepada RT terkait penggunaan Aplikasi Smart RT yang masih belum menggunakan.
  2. Sosialisasi kepada RT terkait penyelesaian Program Probebaya
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	Memaksimalkan Petugas Pelayanan secara disiplin, integritas dan Penampilan	Membuka layanan di jam Istirahat secara bergantian dan jam tambahan dengan Optimal agar pelayanan terpenuhi		LURAH	

Samarinda, 28 Oktober 2024

cc Lurah Sidomulyo,



**MISRINI SARIK, SE. M.Si**

Nip. 197701122002122006