

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

COVER

KELURAHAN KARANG ASAM ULU
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023

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. Kuisisioner	13-14
2. Hasil Pengolahan Data	15-17

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 Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** 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.

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 Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang 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 Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** 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 Online** yang disebarakan 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 Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** 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 sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan **hasilnya dapat dilihat pada aplikasi survey secara online yang telah disediakan**. 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 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 159 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 30 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	42%
		PEREMPUAN	24	58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	5%
		SLTA	18	44%
		DI	1	2%
		DIII	6	15
		SI	14	34%
3	PEKERJAAN	PNS	4	10%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	3	7%
		LAINNYA	34	83%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN DAN TRANTIB	28	68%
		LAYANAN EKOBANG	5	12,3%
		LAINNYA SEKRETARIAT	5	12,3%
		LAINNYA KESRA	3	7,4%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi survey online data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur										
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Layanan	Unit	88,4 (A Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga syarat, system dan prosedur serta kompetensi termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dari unsur layanan, dan Pengaduan serta perilaku dan sapras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,49.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 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 pelayan 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.

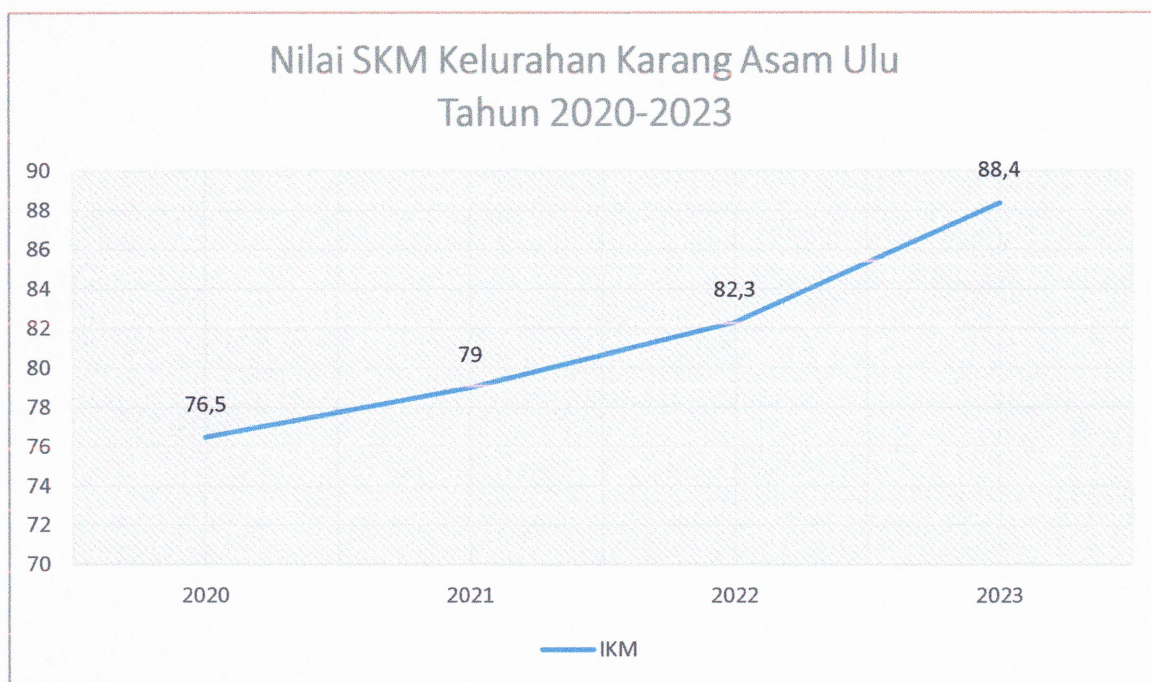
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui **Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir)**. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka 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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

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 Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada **Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda**.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di **Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda**, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Kurang Baik** dengan nilai SKM 76,5. Meskipun demikian, nilai SKM **Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** menunjukkan konsistensi **peningkatan** kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, syarat layanan, produk serta kompetensi pelaksana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi **yaitu biaya / tarif serta layanan pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dari unsur layanan, **serta perilaku** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,4.

Samarinda, September 2023

Lurah Karang Asam Ulu





KUMALA, S.Sos

NIP. 196601022002122003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

9/14/23, 9:31 AM SKM - Bukti Hasil Kuesioner Survei - 2023-09-14 09:31:03 - 5e28d877-7737-4fe7-bc08-9c43f7497610

 **BUKTI HASIL KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023** 

ID: 5E28D877-7737-4FE7-BC08-9C43F7497610

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 7 April 2023 - 10:20
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 18 tahun
Pendidikan terakhir : SMA/Sederajat
Pekerjaan : Lainnya
No. Telp. / HP : 085652165608
OPD Pemheri Layanan : KELURAHAN KARANG ASAM ULU
Unit Pelayanan : Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat
Layanan Yang Didapatkan : Surat keterangan tidak mampu
Saran & Pendapat kepada OPD : Pendapat saya sudah sangat baik saran semoga di tingkatkan dan lebih kompeten kedepannya

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik

organisasi.samarindakota.go.id/skm/survei/5e28d877-7737-4fe7-bc08-9c43f7497610/print 1/1



**BUKTI HASIL KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023**



ID: F93EE938-0BEC-49AC-9BA7-8245F05AD352

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 30 Maret 2023 - 11:05
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 31 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA/Sederajat
 Pekerjaan : Wiraswasta
 No. Telp. / HP : 082273692403
 OPD Pemberi Layanan : KELURAHAN KARANG ASAM ULU
 Unit Pelayanan : Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban
 Layanan Yang Didapatkan : Pindah Alamat
 Saran & Pendapat kepada DPD : Mengarahkan dengan baik

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik

2. Hasil Olah Data SKM

9/14/23, 7:51 AM SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Januari s.d. Desember 2023

**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **KELURAHAN KARANG ASAM ULU**
 Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**
 Alamat : **JALAN IR. SUTAMI**
 No. Telp. : **0000**

Periode Data: Januari s.d. Desember 2023

No	Usia	J. K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	35	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	32	P	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	3	3	4	3
3	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	31	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	4	4	3	4	4	4	4
5	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	4	4	4	4	3	4	4
6	25	L	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	3	3	3	4	3
7	49	L	PNS	D4/S1	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	42	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	4	4	3	4	4	4	3
10	38	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	3	4	3	4	4
11	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	30	P	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	40	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	3	4	3	4	3
16	25	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						141	140	138	163	119	143	141	160	141
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.439	3.415	3.366	3.976	3.359	3.488	3.439	3.982	3.439
NRR TERTIMBANG						0.382	0.379	0.374	0.441	0.376	0.387	0.382	0.433	0.382
IKM UNIT PELAYANAN						88.4						Sangat baik		

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan_skm/report/2/0/126/all 1/3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
17	40	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	4	4	4	2	2
18	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	4	3	3	4	3
19	45	L	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	62	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	48	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	3	3	4	3
23	70	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	70	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	50	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	35	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	3	3	3	4	4
29	41	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	4
30	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	63	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	4	3	3	3	4	3
32	39	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	26	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	44	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	3	4	4	4	4
35	27	L	Seniman/Artis	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	4	3	4	4	3	3
36	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						141	140	138	163	139	143	141	166	141
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.439	3.415	3.366	3.976	3.39	3.488	3.439	3.982	3.439
NRR TERTIBANG						0.382	0.377	0.374	0.441	0.376	0.387	0.382	0.433	0.382
IKM UNIT PELAYANAN											88.4	Sangat baik		

9/14/23, 7:51 AM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Januari s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
					Pemberdayaan Masyarakat														
37	25	P	Lainnya	D1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	33	L	Lainnya	SNP/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	22	P	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						141	140	138	163	139	143	141	160	141					
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.439	3.415	3.366	3.976	3.39	3.488	3.439	3.902	3.439					
NRR TERTIMBANG						0.382	0.379	0.374	0.441	0.376	0.387	0.382	0.433	0.382					
IKM UNIT PELAYANAN									88.4				Sangat baik						

Jumlah responden: 41

Waktu cetak: 14-09-2023 07:51:34