

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**KELURAHAN LOA BAKUNG KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**  
**KOTA SAMARINDA**  
**TAHUN 2025**

## 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. 6 .....	
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 mengamankan 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 Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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 Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang.

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 Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang 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 Sistem 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 Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang 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 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-September 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 Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak ..... 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 ..... 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 **19** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	6	31%
		PEREMPUAN	13	68%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	4	21%
		SLTA	9	47%
		DIII	0	0
		SI	5	26%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	11	57%
		WIRUSAHA	5	9%
		LAINNYA	0	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : **KELURAHAN LOA BAKUNG**  
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**  
Alamat : **JALAN JAKARTA RT 81**  
No. Telp. : **0000**

Periode Data: **01/09/2025 s.d. 30/09/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	08/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	16/09/2025	D1	Lainnya	P	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	16/09/2025	D1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	16/09/2025	D1	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	16/09/2025	D1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	16/09/2025	D1	Lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	16/09/2025	D1	Lainnya	L	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	19/09/2025	D1	Lainnya	P	31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	19/09/2025	D1	Lainnya	P	25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.333</b>	<b>3.222</b>	<b>3.222</b>	<b>3.333</b>	<b>3.222</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.37</b>	<b>0.358</b>	<b>0.358</b>	<b>0.37</b>	<b>0.358</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>82.35</b>					<b>Baik</b>				

Jumlah responden: 9

Waktu cetak: 26/09/2025 08:55:01

## 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 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. 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 3,3.

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 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.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,93. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- 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 3,94.

Samarinda, 26 September 2025

Lurah Loa Bakung,

**YETI FEBRIANTI, SE**  
**NIP. 19780227 200901 2 001**

## LAMPIRAN

### 1. Bukti Hasil Kuesioner Online Sistem



### LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : **KELURAHAN LOA BAKUNG**  
 Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**  
 Alamat : **JALAN JAKARTA RT 81**  
 No. Telp. : **0000**

Periode Data: **01/07/2025 s.d. 30/09/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	14/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	01/08/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	27	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	04/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	19	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	04/08/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	24	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	05/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	05/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	05/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	05/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	05/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	05/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	05/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	05/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	05/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	05/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	05/08/2025	D3	Lainnya	L	24	4	4	4	2	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	05/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	05/08/2025	D4/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	05/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	05/08/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	05/08/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	24	4	3	4	4	4	3	3	3	2
43	06/08/2025	Lainnya	Lainnya	L	74	3	3	3	4	3	4	4	4	3
44	06/08/2025	D1	Lainnya	L	45	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	06/08/2025	D1	Wiraswasta	L	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	06/08/2025	D1	Lainnya	P	53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	06/08/2025	D1	Lainnya	L	42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	06/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	3	3	3	4	3	4	4	4	3
50	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	06/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	06/08/2025	D1	Lainnya	L	50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	3	4	4	4	3	4	3
59	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	06/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	06/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	07/08/2025	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	07/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	07/08/2025	D4/S1	PNS	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	07/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	07/08/2025	D1	Lainnya	P	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	07/08/2025	S2	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	2
72	07/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	07/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	07/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	07/08/2025	D2	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	07/08/2025	D2	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	07/08/2025	D1	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	07/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	07/08/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	07/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	07/08/2025	D4/S1	Lainnya	P	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	07/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	41	3	4	3	4	3	3	4	4	3
88	08/08/2025	D3	Lainnya	L	27	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	08/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	59	3	3	4	4	3	4	3	4	3
91	08/08/2025	D1	Lainnya	P	31	4	3	3	4	3	3	4	4	3
92	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	4	4	3	3	3	4	3
93	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	08/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	08/08/2025	D1	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	08/08/2025	D1	Lainnya	L	68	4	3	4	4	3	3	4	4	4
97	08/08/2025	D1	Wiraswasta	L	23	3	3	3	4	3	4	4	3	4
98	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	4	4	3	3	3	4	3
99	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	08/08/2025	D1	Lainnya	L	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	08/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	08/08/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	26	3	3	3	4	3	4	4	4	3
103	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	08/08/2025	D1	Lainnya	P	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	08/08/2025	D1	Lainnya	L	22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	08/08/2025	D1	Lainnya	L	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	11/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	11/08/2025	D1	Lainnya	P	22	4	4	3	4	3	3	4	4	4
113	11/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	11/08/2025	D1	Lainnya	P	29	4	4	3	4	4	3	4	4	3
115	11/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	11/08/2025	D1	Lainnya	L	42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	11/08/2025	D1	Lainnya	P	33	3	4	3	4	3	4	3	4	4
118	11/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	11/08/2025	D1	Lainnya	P	34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	11/08/2025	D1	Lainnya	P	78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	11/08/2025	D1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	11/08/2025	D1	Lainnya	L	61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	11/08/2025	D1	Wiraswasta	L	49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	12/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	59	3	3	4	4	4	4	3	4	3
125	12/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	4	3	4	4
126	12/08/2025	D1	Lainnya	P	51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	12/08/2025	D1	Lainnya	P	25	3	4	4	4	4	3	4	4	4
128	12/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	3	3	4	3	4	3	4	3
129	12/08/2025	D1	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	12/08/2025	D1	Lainnya	P	48	3	3	4	4	3	3	4	4	3
131	12/08/2025	D1	Lainnya	P	53	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	12/08/2025	D4/S1	TNI/Polri	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	12/08/2025	D1	Lainnya	L	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	13/08/2025	D1	Lainnya	P	32	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	13/08/2025	D1	Wiraswasta	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	13/08/2025	D1	Lainnya	L	30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	13/08/2025	D1	Lainnya	L	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	13/08/2025	D1	Lainnya	P	27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
139	13/08/2025	D1	Lainnya	P	41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	13/08/2025	D1	Lainnya	P	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	13/08/2025	D1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	13/08/2025	D1	Lainnya	L	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	13/08/2025	D1	Lainnya	P	30	3	3	3	4	4	3	3	4	3
144	13/08/2025	D1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	14/08/2025	D2	Wiraswasta	P	40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
146	14/08/2025	D1	Lainnya	L	42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	14/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	14/08/2025	D4/S1	PNS	P	56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	14/08/2025	D1	Lainnya	L	61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	14/08/2025	D1	Lainnya	P	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	14/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	14/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	15/08/2025	D1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	15/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	4	4	3	4	4	4	3
155	15/08/2025	D1	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	15/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	15/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	19/08/2025	D1	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	19/08/2025	D1	Lainnya	P	19	4	3	3	4	3	4	4	4	4
160	19/08/2025	D1	Wiraswasta	P	40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	19/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	19/08/2025	D1	Lainnya	L	64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	19/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	19/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	21/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	4	3	4	3
166	21/08/2025	D1	Lainnya	P	25	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	21/08/2025	D1	Wiraswasta	P	40	3	3	3	4	3	4	3	4	3
168	21/08/2025	D1	Lainnya	P	31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	21/08/2025	D1	Lainnya	P	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	22/08/2025	D1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	4	3
171	22/08/2025	D1	Lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
172	22/08/2025	D1	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	22/08/2025	D1	Lainnya	L	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	25/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
175	25/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
176	25/08/2025	D1	Lainnya	P	25	4	4	2	4	4	4	4	4	4
177	25/08/2025	D1	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	25/08/2025	D1	Lainnya	L	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
179	26/08/2025	D1	Lainnya	P	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	26/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	27/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	45	3	3	3	4	3	4	3	4	2
182	27/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	27/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	27/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	4	4	3	4	4	4	4	4	3
185	27/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	3	4	4	4	3	4	4
186	27/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	27/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
188	27/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	27/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	27/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	27/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	2	4	3	2	4	3	2
192	27/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	27/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	27/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
195	08/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	16/09/2025	D1	Lainnya	P	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	16/09/2025	D1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	16/09/2025	D1	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	16/09/2025	D1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	16/09/2025	D1	Lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	16/09/2025	D1	Lainnya	L	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	19/09/2025	D1	Lainnya	P	31	4	4	3	4	3	4	4	4	4
203	19/09/2025	D1	Lainnya	P	25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>693</b>	<b>692</b>	<b>689</b>	<b>747</b>	<b>692</b>	<b>703</b>	<b>703</b>	<b>772</b>	<b>691</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.414</b>	<b>3.409</b>	<b>3.394</b>	<b>3.68</b>	<b>3.409</b>	<b>3.463</b>	<b>3.463</b>	<b>3.803</b>	<b>3.404</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.379</b>	<b>0.379</b>	<b>0.377</b>	<b>0.409</b>	<b>0.379</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.423</b>	<b>0.378</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>87.35</b>					<b>Baik</b>			

Jumlah responden: 203

Waktu cetak: 26/09/2025 08:51:47

## 2. Hasil Olah Data SKM



### LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : **KELURAHAN LOA BAKUNG**  
 Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**  
 Alamat : **JALAN JAKARTA RT 81**  
 No. Telp. : **0000**

Periode Data: **01/09/2025 s.d. 30/09/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	08/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	16/09/2025	D1	Lainnya	P	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	16/09/2025	D1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	16/09/2025	D1	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	16/09/2025	D1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	16/09/2025	D1	Lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	16/09/2025	D1	Lainnya	L	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	19/09/2025	D1	Lainnya	P	31	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9	19/09/2025	D1	Lainnya	P	25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.333</b>	<b>3.222</b>	<b>3.222</b>	<b>3.333</b>	<b>3.222</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.37</b>	<b>0.358</b>	<b>0.358</b>	<b>0.37</b>	<b>0.358</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>82.35</b>						<b>Baik</b>		

Jumlah responden: 9

Waktu cetak: 26/09/2025 08:55:01

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



## DOKUMENTASI PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

