

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN KE - 2



KELURAHAN LOA BAKUNG KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026

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. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 4	
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 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 2026 (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 2026	7
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-September 2026	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 2026, 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	PERSENTASE
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%
		WIRAUSAHA	5	9%
		LAINNYA	0	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%

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



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2026

Nama Organisasi : **KELURAHAN LOA BAKUNG**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN JAKARTA RT 81**
No. Telp. : **0000**
Jml. Responden : **139**
Periode Data : **01/04/2026 s.d. 30/06/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	01/04/2026	D1	Lainnya	L	26	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	4	4	4	4	3	3	4	3
5	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	58	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	01/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	3	4	3	4	4	4	4
11	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	54	4	3	4	4	3	4	3	4	4
12	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	07/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	4	4	3	3	4	4	3
14	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	4	4	4	3	3	4	4	3
15	07/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	4	4	3
16	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	08/04/2026	D1	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	08/04/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3
20	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	32	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	3	3	4	4	3
23	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	3	3	4	4	3	3	4	4	4
24	09/04/2026	Lainnya	Lainnya	P	65	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	13/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	3	3	3	4	3
27	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	3	4	3	4	3	3	4	4	3
29	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	14/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	3	4	4	3	4	4	3
32	14/04/2026	Lainnya	Lainnya	P	33	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	4	3	3	4	3	3	4	4	4
34	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	4	3	3	4	4	3	3	4	4
36	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	4	4	4	3	4	4	4
37	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	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
38	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	04/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	4	4	4	3	4	4	4
40	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	3	4	4	4
42	04/05/2026	D1	Lainnya	P	46	3	3	3	4	3	4	4	4	3
43	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	4	4	4	3	4	3	4	3
44	07/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
45	07/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	3	4	4	4	3
46	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	3	4	4	3
47	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	11/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	21	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	3	4	4	4	3
50	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
51	11/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	12/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	25	3	4	4	4	4	3	4	4	4
53	12/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	3	4	3	4	3	3	3	4	3
54	25/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	59	3	3	3	4	3	4	4	4	3
55	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
57	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	4	3	3	4	4	3
58	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	02/06/2026	D4/S1	PNS	L	44	4	4	4	4	3	3	4	4	3
60	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	50	3	3	3	4	4	4	3	4	4
61	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	4	4	3	4	4	3	4	4	4
63	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	4	4	4	3
64	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
65	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	3	3	3	3	3	4	4	4	3
66	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	3	3	4	3
67	03/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	1	3	4	3
68	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	60	3	4	3	4	4	3	4	4	4
69	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	3	4	4	4	3	3	4	3
70	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	3	3	3	4	4	4	4	4	3
72	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	4	3	4	3	4	3	4	4
73	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	03/06/2026	Lainnya	Lainnya	L	44	3	3	3	4	4	3	4	4	3
75	03/06/2026	Lainnya	Wiraswasta	L	44	3	3	3	4	3	3	4	4	3
76	04/06/2026	D3	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	05/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	05/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	4	3	4	4
79	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	4	4	3	3	3	4	3
81	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	3	3	4	4	3	3	4	4	3
82	08/06/2026	Lainnya	Lainnya	P	46	3	3	4	4	4	4	4	4	4
83	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	3	4	4	3	4	4	3
84	08/06/2026	Lainnya	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	3	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	09/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	46	4	3	4	4	4	3	3	4	4
87	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	3	4	4	3	4	4	4
88	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	09/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	52	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	09/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	60	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	4	4	3	4	4	4	4
92	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
94	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	58	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
96	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	63	3	3	3	4	4	4	4	4	3
97	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	48	4	3	3	4	4	4	4	4	3
98	10/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	3	4	3	4	4	4	2
99	10/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100	10/06/2026	Lainnya	Lainnya	L	43	3	3	4	4	4	3	4	4	3
101	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	39	3	4	3	4	3	3	4	4	3
102	11/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	4	3	4	4	4
103	12/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	3	4	3	3	4	4	4
104	12/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	17/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
107	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	4	4	3	4	4	4	3
108	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	49	3	4	3	4	4	3	4	4	3
109	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	64	3	4	3	4	3	3	3	4	3
110	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	79	3	3	3	4	4	3	4	4	4
111	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	3	4	4	3
112	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	43	3	4	4	4	3	4	4	4	4
113	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	61	3	3	3	4	4	3	4	4	3
114	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	3	3	3	4	3	4	4	4	3
115	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
116	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	3	4	4	4	3	4	3
117	22/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	3	3	4	4	3	4	3	4	3
118	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	3	3	4	3	3	4	4	4
119	22/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	53	4	3	4	4	4	4	4	4	3
120	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	3	3	3	4	3	4	3	4	3
121	22/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	22/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	3	3	3	4	4	4	3	4	3
123	22/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	46	3	3	3	4	3	3	4	4	3
124	25/06/2026	D3	Lainnya	P	30	3	4	3	4	3	4	4	4	3
125	25/06/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	27	3	3	3	4	4	4	4	4	3
126	25/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	26	3	3	3	4	4	3	4	4	4
127	25/06/2026	D3	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	4	4	4
128	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
129	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
130	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	3	4	3	3	4	4	3

7/2/26, 12:47 PM

Cetak Data

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	25/06/2026	Lainnya	Lainnya	P	64	3	3	4	4	3	4	4	4	3
133	26/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	46	4	4	3	4	4	3	3	4	2
134	26/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	4	3	3	3	4	4	4	4
135	30/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	30/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	3	4	3	3	4	4	3
138	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	4	4	3
139	30/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	61	3	3	3	4	3	3	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						467	469	459	548	474	466	515	555	481
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.36	3.374	3.302	3.942	3.41	3.353	3.705	3.993	3.46
NRR TERTIMBANG						0.373	0.375	0.367	0.438	0.379	0.373	0.412	0.444	0.384
IKM UNIT PELAYANAN						88.63					Sangat baik			

Waktu cetak: 02/07/2026 12:46:34

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	
			I	II	III	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 2025 hingga 2026.
- 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, 30 Juni 2026

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 2026

Nama Organisasi : **KELURAHAN LOA BAKUNG**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN JAKARTA RT 81**
No. Telp. : **0000**
Jml. Responden : **139**
Periode Data : **01/04/2026 s.d. 30/06/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	01/04/2026	D1	Lainnya	L	26	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	4	4	4	4	3	3	4	3
5	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	58	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	01/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	3	4	3	4	4	4	4
11	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	54	4	3	4	4	3	4	3	4	4
12	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	07/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	4	4	3	3	4	4	3
14	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	4	4	4	3	3	4	4	3
15	07/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	4	4	3
16	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	08/04/2026	D1	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	08/04/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3
20	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	32	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	3	3	4	4	3
23	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	3	3	4	4	3	3	4	4	4
24	09/04/2026	Lainnya	Lainnya	P	65	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	13/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	3	3	3	4	3
27	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	3	4	3	4	3	3	4	4	3
29	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	14/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	3	4	4	3	4	4	3
32	14/04/2026	Lainnya	Lainnya	P	33	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	4	3	3	4	3	3	4	4	4
34	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	4	3	3	4	4	3	3	4	4
36	14/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	4	4	4	3	4	4	4
37	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4

<https://e-kepnuas.samarindakota.go.id/opd/analisis/kepuasan-masyarakat>

1/4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	04/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	4	4	4	3	4	4	4
40	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	3	4	4	4
42	04/05/2026	D1	Lainnya	P	46	3	3	3	4	3	4	4	4	3
43	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	4	4	4	3	4	3	4	3
44	07/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
45	07/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	3	4	4	4	3
46	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	3	4	4	3
47	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	11/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	21	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	3	4	4	4	3
50	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
51	11/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	12/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	25	3	4	4	4	4	3	4	4	4
53	12/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	3	4	3	4	3	3	3	4	3
54	25/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	59	3	3	3	4	3	4	4	4	3
55	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
57	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	4	3	3	4	4	3
58	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	02/06/2026	D4/S1	PNS	L	44	4	4	4	4	3	3	4	4	3
60	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	50	3	3	3	4	4	4	3	4	4
61	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	4	4	3	4	4	3	4	4	4
63	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	4	4	4	3
64	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
65	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	3	3	3	3	3	4	4	4	3
66	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	3	3	4	3
67	03/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	1	3	4	3
68	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	60	3	4	3	4	4	3	4	4	4
69	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	3	4	4	4	3	3	4	3
70	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	3	3	3	4	4	4	4	4	3
72	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	4	3	4	3	4	3	4	4
73	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	03/06/2026	Lainnya	Lainnya	L	44	3	3	3	4	4	3	4	4	3
75	03/06/2026	Lainnya	Wiraswasta	L	44	3	3	3	4	3	3	4	4	3
76	04/06/2026	D3	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	05/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	05/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	4	3	4	4
79	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	4	4	3	3	3	4	3
81	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	3	3	4	4	3	3	4	4	3
82	08/06/2026	Lainnya	Lainnya	P	46	3	3	4	4	4	4	4	4	4
83	08/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	3	4	4	3	4	4	3
84	08/06/2026	Lainnya	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	3	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	09/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	46	4	3	4	4	4	3	3	4	4
87	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	3	4	4	3	4	4	4
88	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	09/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	52	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	09/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	60	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	4	4	3	4	4	4	4
92	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
94	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	58	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
96	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	63	3	3	3	4	4	4	4	4	3
97	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	48	4	3	3	4	4	4	4	4	3
98	10/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	3	4	3	4	4	4	2
99	10/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100	10/06/2026	Lainnya	Lainnya	L	43	3	3	4	4	4	3	4	4	3
101	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	39	3	4	3	4	3	3	4	4	3
102	11/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	4	3	4	4	4
103	12/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	3	4	3	3	4	4	4
104	12/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	17/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
107	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	4	4	3	4	4	4	3
108	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	49	3	4	3	4	4	3	4	4	3
109	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	64	3	4	3	4	3	3	3	4	3
110	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	79	3	3	3	4	4	3	4	4	4
111	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	3	4	4	3
112	17/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	43	3	4	4	4	3	4	4	4	4
113	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	61	3	3	3	4	4	3	4	4	3
114	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	3	3	3	4	3	4	4	4	3
115	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
116	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	3	4	4	4	3	4	3
117	22/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	3	3	4	4	3	4	3	4	3
118	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	3	3	4	3	3	4	4	4
119	22/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	53	4	3	4	4	4	4	4	4	3
120	22/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	3	3	3	4	3	4	3	4	3
121	22/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	22/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	3	3	3	4	4	4	3	4	3
123	22/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	46	3	3	3	4	3	3	4	4	3
124	25/06/2026	D3	Lainnya	P	30	3	4	3	4	3	4	4	4	3
125	25/06/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	27	3	3	3	4	4	4	4	4	3
126	25/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	26	3	3	3	4	4	3	4	4	4
127	25/06/2026	D3	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	4	4	4
128	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
129	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
130	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	25/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	3	4	3	3	4	4	3

7/2/26, 12:47 PM

Cetak Data

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	25/06/2026	Lainnya	Lainnya	P	64	3	3	4	4	3	4	4	4	3
133	26/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	46	4	4	3	4	4	3	3	4	2
134	26/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	4	3	3	3	4	4	4	4
135	30/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	30/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	3	4	3	3	4	4	3
138	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	4	4	3
139	30/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	61	3	3	3	4	3	3	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						467	469	459	548	474	466	515	555	481
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.36	3.374	3.302	3.942	3.41	3.353	3.705	3.993	3.46
NRR TERTIMBANG						0.373	0.375	0.367	0.438	0.379	0.373	0.412	0.444	0.384
IKM UNIT PELAYANAN						88.63					Sangat baik			

Waktu cetak: 02/07/2026 12:46:34

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



DOKUMENTASI PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

