

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN PELABUHAN KECAMATAN SAMARINDA KOTA

KOTA SAMARINDA

PERIODE JANUARI-MARET TAHUN 2026



**PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026**

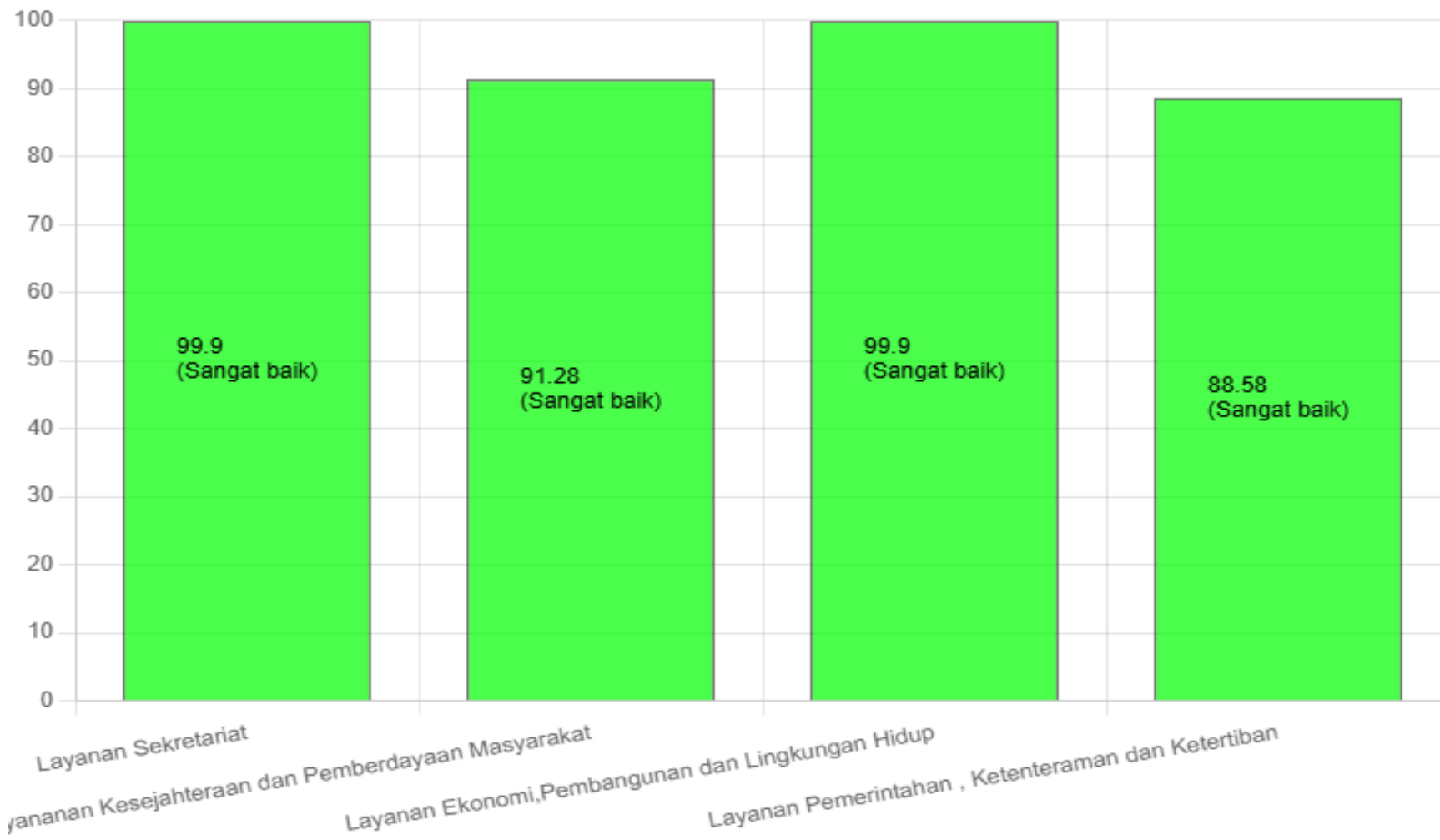
Nama Organisasi : **KELURAHAN PELABUHAN**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **Jalan Imam Bonjol Gang Dharma**
No. Telp. : **000**
Jml. Responden : **18**
Periode Data : **01/01/2026 s.d. 31/03/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	04/02/2026	D4/S1	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	12/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	12/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	13/02/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	13/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	23/02/2026	D4/S1	Lainnya	L	25	4	3	4	4	3	4	3	4	4
7	23/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	23/02/2026	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	23/02/2026	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	24/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	53	4	3	4	4	3	4	4	4	4
12	24/02/2026	D4/S1	Lainnya	L	26	3	2	3	3	3	3	3	3	2

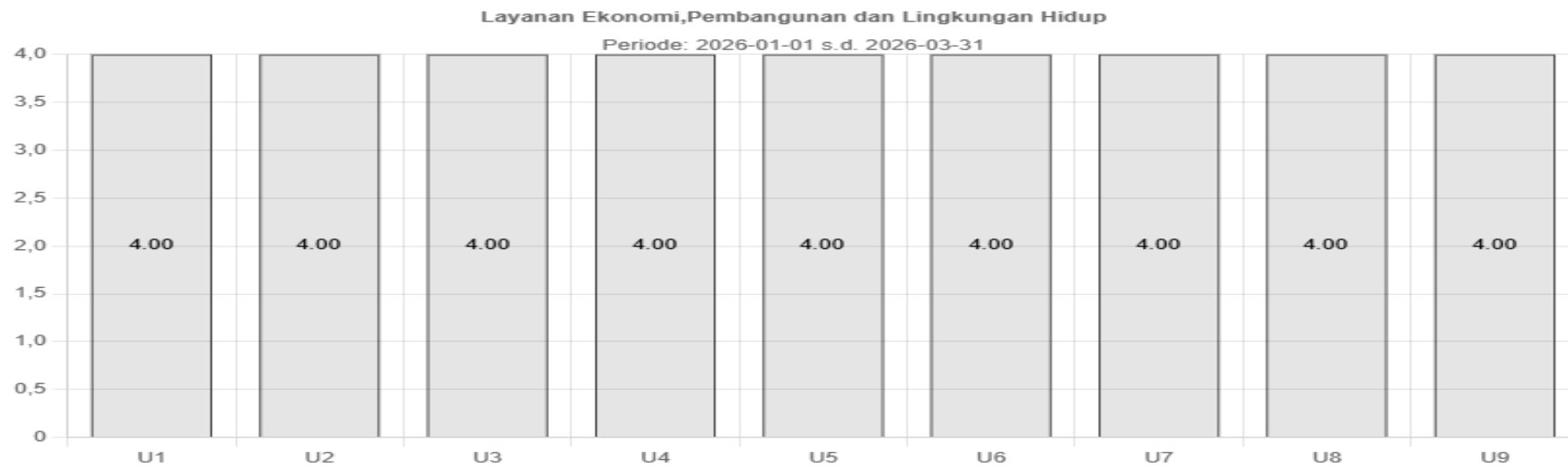
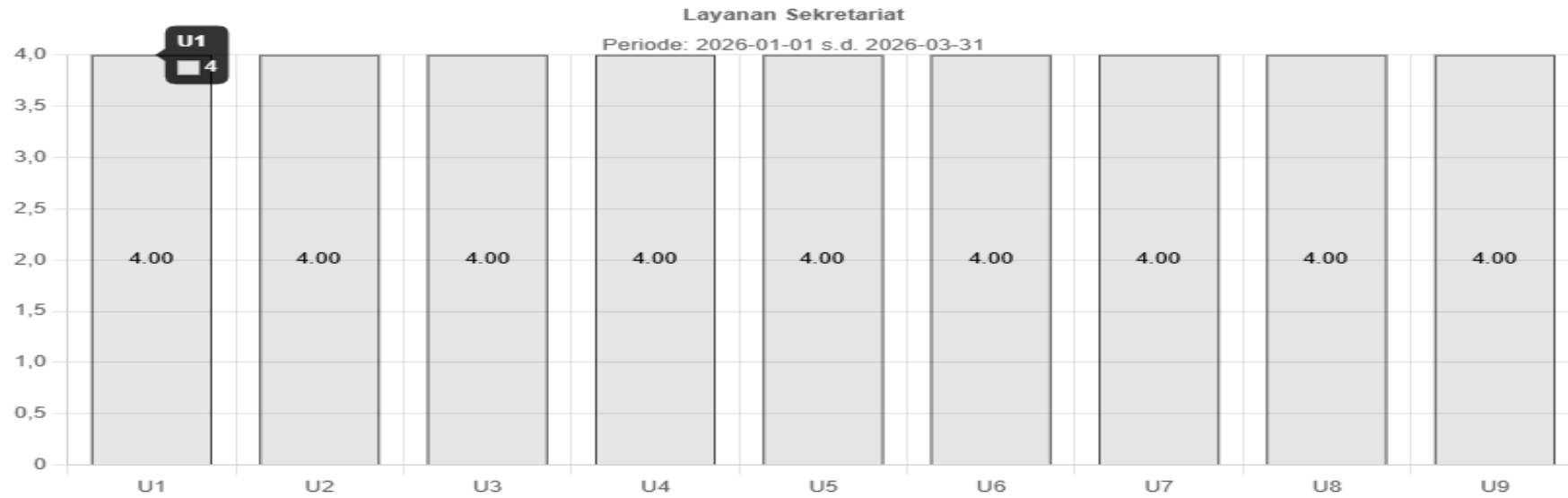
No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
13	05/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	10/03/2026	D4/S1	Lainnya	L	41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	25/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	27/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	3	4	4	3
17	31/03/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	31/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	4	3	3	4	3	4	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						64	63	65	71	62	66	65	71	66
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.556	3.5	3.611	3.944	3.444	3.667	3.611	3.944	3.667
NRR TERTIMBANG						0.395	0.389	0.401	0.438	0.383	0.407	0.401	0.438	0.407
IKM UNIT PELAYANAN						91.48					Sangat baik			

Indeks Kepuasan Unit Pelayanan

Periode: 2026-01-01 s.d. 2026-03-31

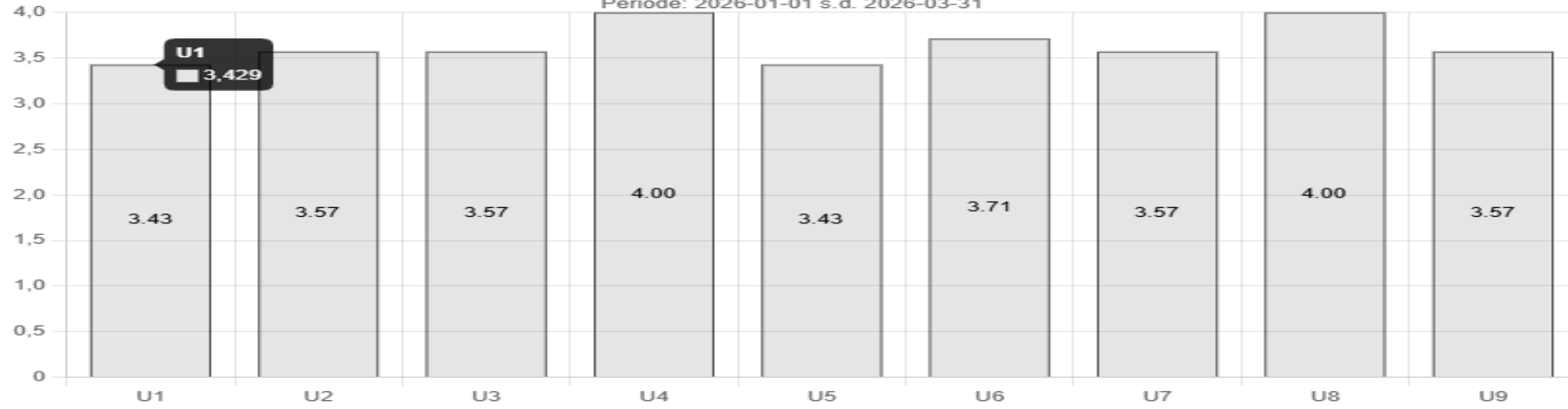


Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan



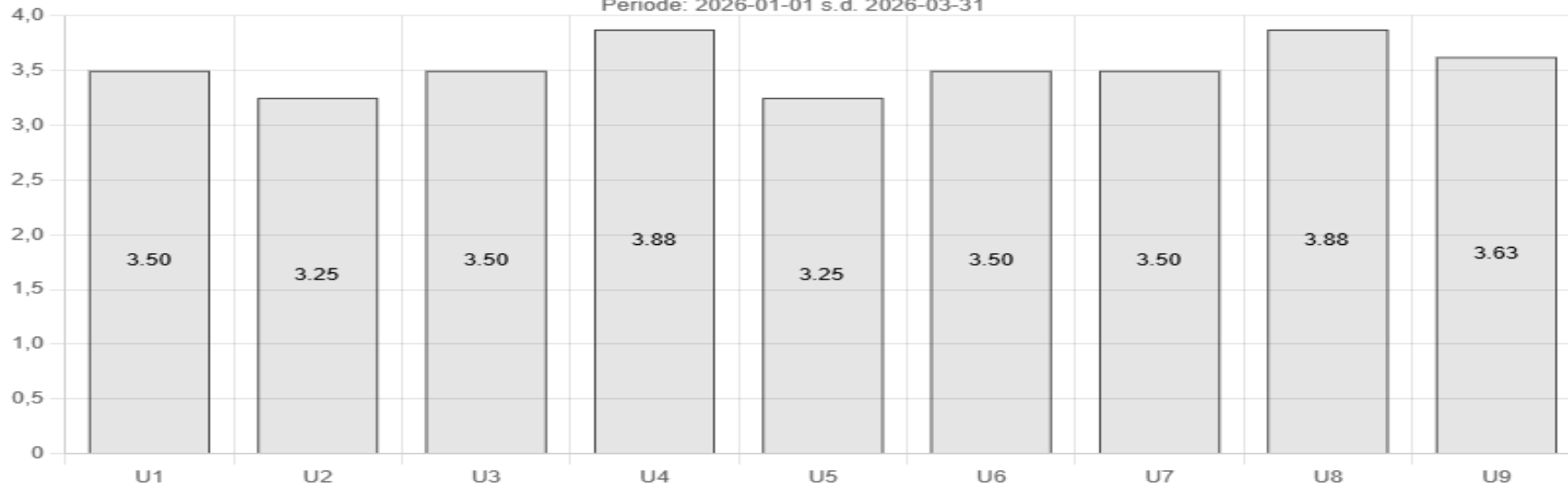
Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

Periode: 2026-01-01 s.d. 2026-03-31

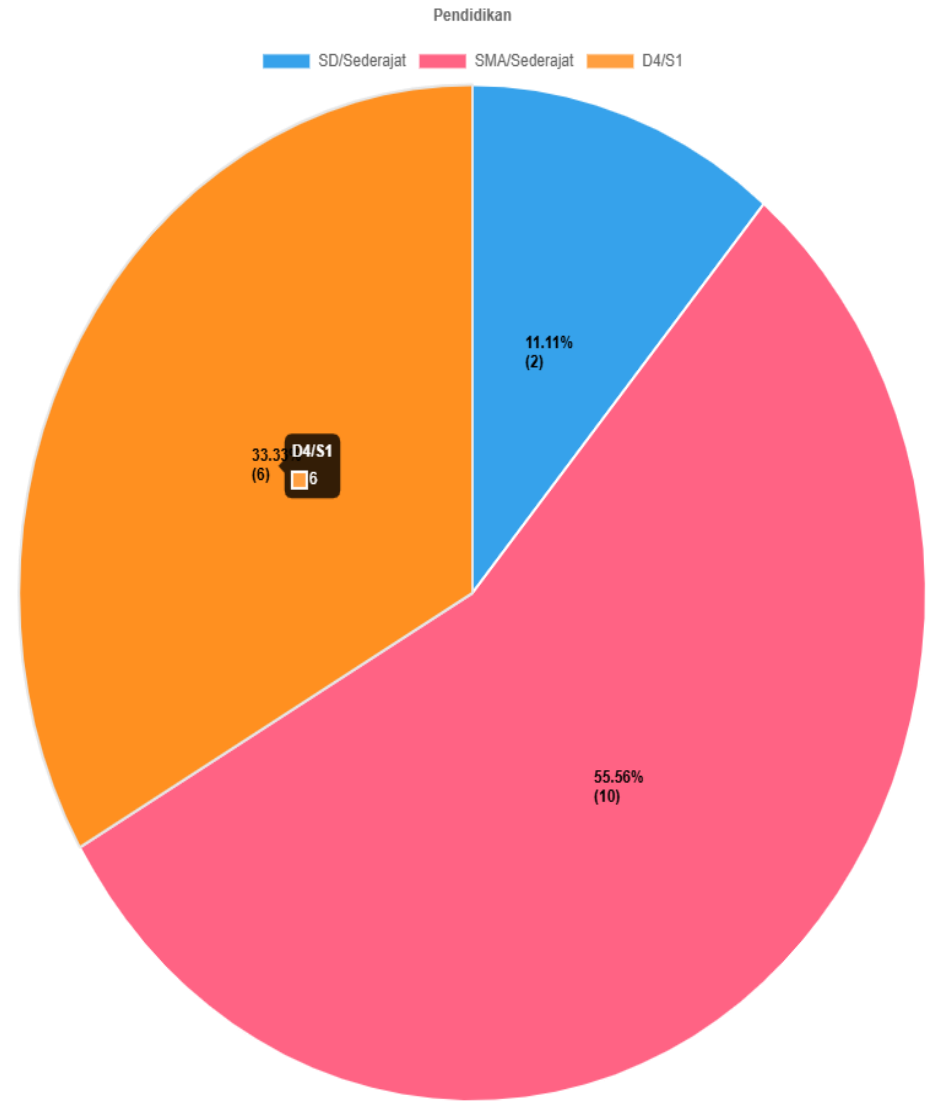
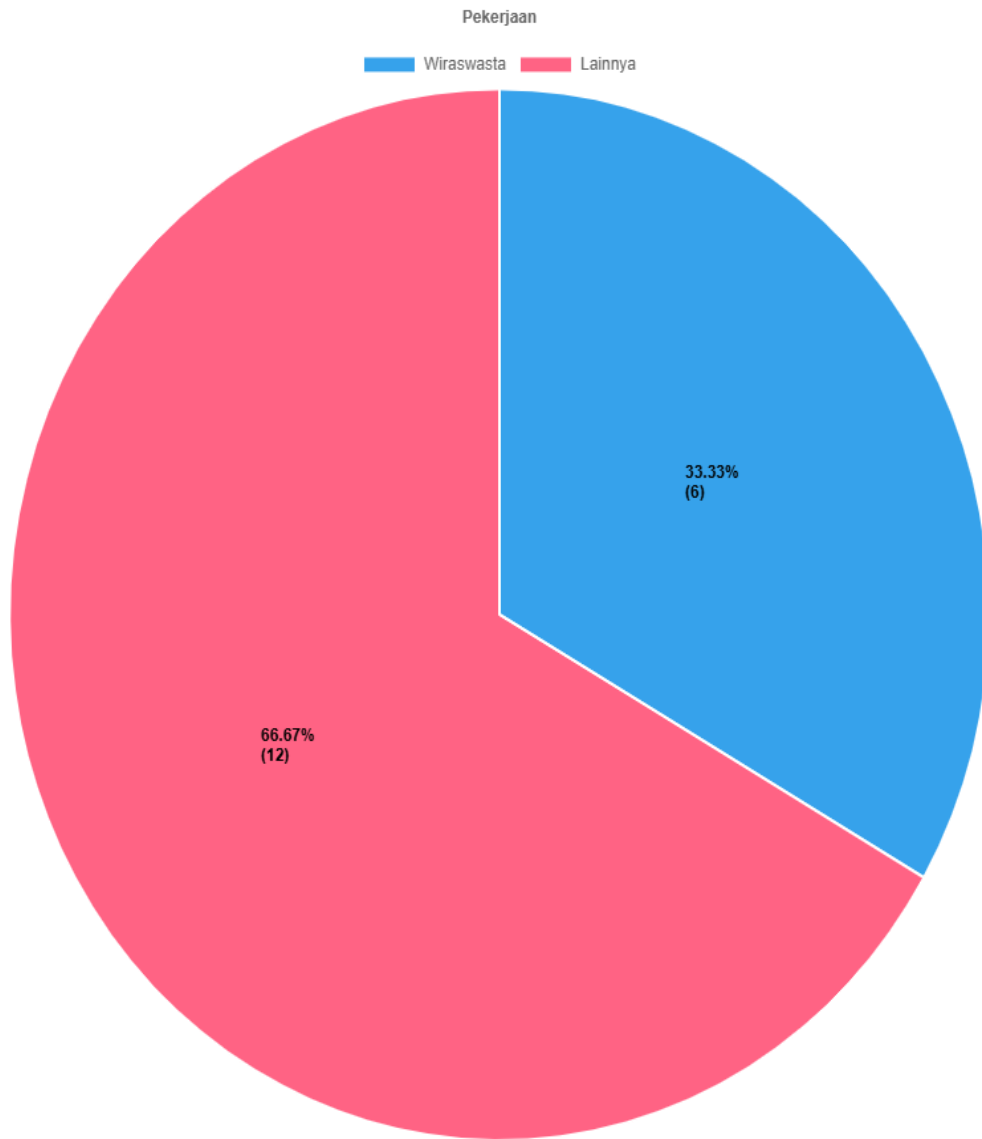


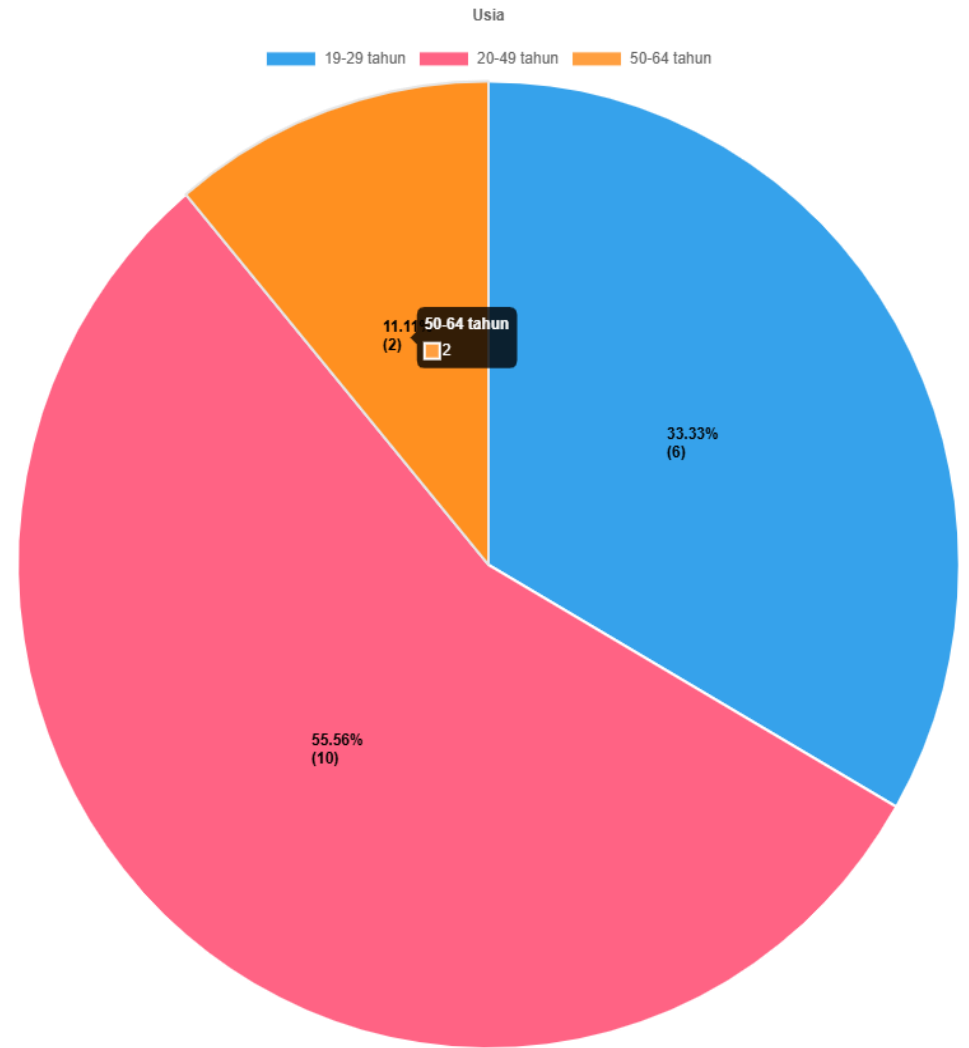
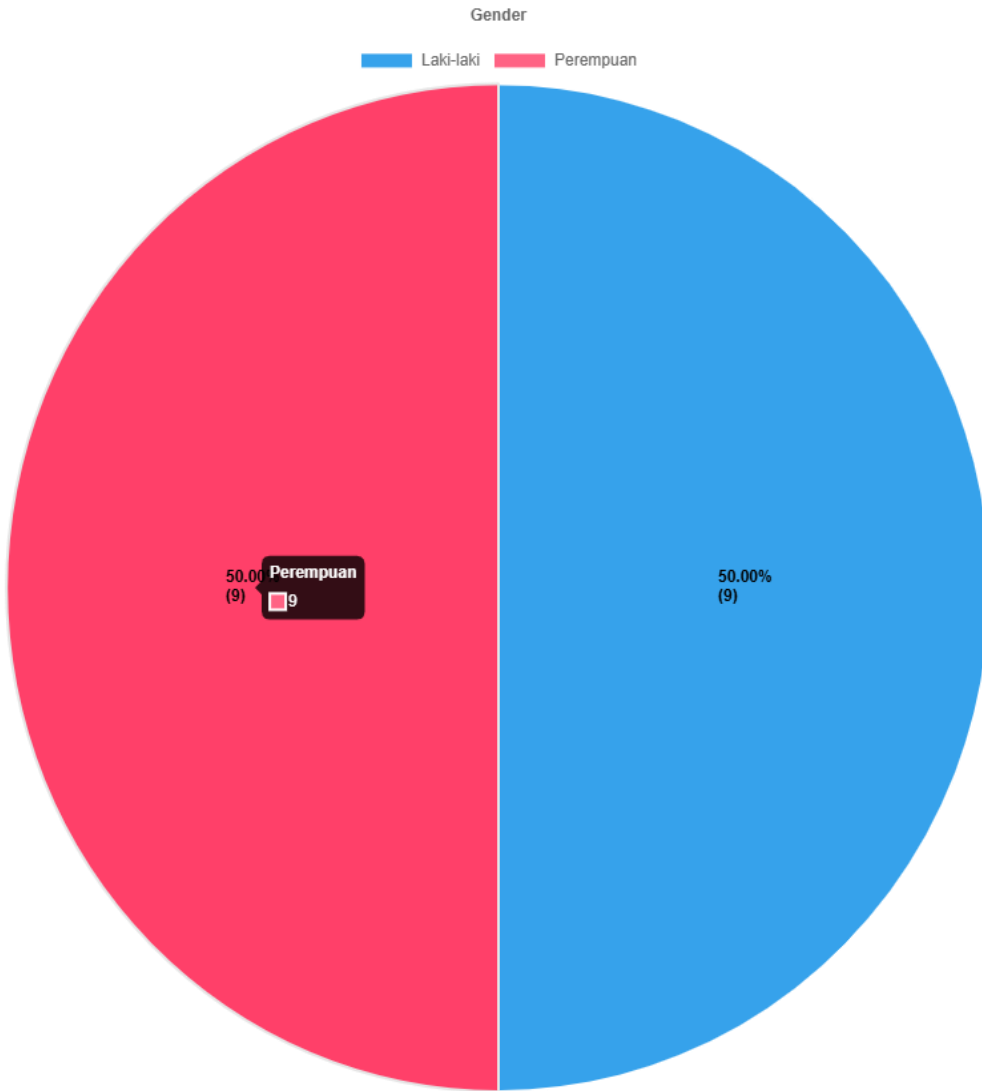
Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

Periode: 2026-01-01 s.d. 2026-03-31



Demografi Responden





Tabulasi Analisis Survei

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Sekretariat	99.90	Sangat baik	
2	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	91.28	Sangat baik	
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	99.90	Sangat baik	
4	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	88.58	Sangat baik	

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.43	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57	Sangat baik	

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
3	Waktu Pelaksanaan	3.57	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.43	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.71	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.57	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.57	Sangat baik	

Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.25	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.50	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.88	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.25	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.50	Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88	Sangat baik	

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
9	Sarana dan Prasarana	3.63	Sangat baik	

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	Wiraswasta	6
2	Lainnya	12
TOTAL		18

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	2
2	SMA/Sederajat	10
3	D4/S1	6
TOTAL		18

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	9
2	Perempuan	9
TOTAL		18

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	6
2	20-49 tahun	10
3	50-64 tahun	2

