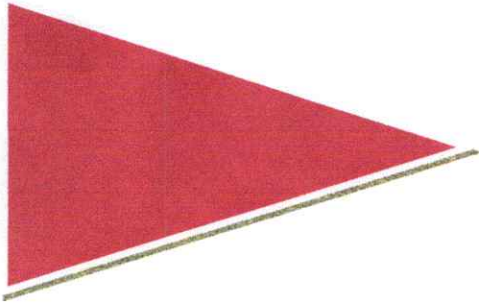


**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG**  
**TAHUN 2025 – SEMESTER 1**

<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>14</b>
1. Hasil Pengolahan Data .....	14
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	18

# 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 Kantor Camat Samarinda Seberang 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 Kantor Camat Samarinda Seberang 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 Kantor Camat Samarinda Seberang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Samarinda Seberang 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 melalui kode Barcode 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 Kantor Camat Samarinda Seberang 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	Desember 2024	22
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	134
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	21
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	23

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Camat Samarinda Seberang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Camat Samarinda Seberang Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.800 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 200 orang.

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 130 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	54	51,92%
		PEREMPUAN	50	48,08%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	16	15,38%
		SLTP	20	19,23%
		SLTA	40	38,46%
		DIII	15	14,41%
		SI	9	8,95%
		S2	1	0,96%
3	PEKERJAAN	PNS	4	3,85%
		GURU/DOSEN	1	0,96%
		TNI/POLRI	0	0
		WIRUSAHA	35	33,65%
		AGAMAWAN	2	1,92%
		LAINNYA	62	59,62%
4	JENIS LAYANAN	PEMERINTAHAN, KETENTRAMAN	0	0

		DAN KETERTIBAN		
		LAYANAN SEKRETARIAT	0	0
		EKONOMI DAN PEMBANGUNAN	0	0
		KESEJAHTERAAN MASYARAKAT	0	0
		KEBERSIHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	0	0
		PELAYANAN UMUM	107	50,0%

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

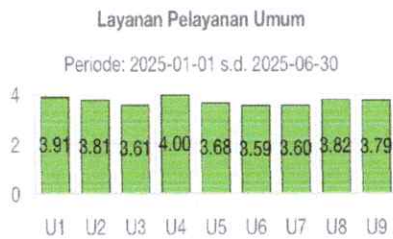
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		0,435	0,423	0,401	0,444	0,409	0,399	0,4	0,424	0,421
<b>Kategori</b>		A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Layanan</b>	<b>Unit</b>	<b>93,9 (Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan





## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

#### 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 (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
			SMT I	SMT II	
1	<b>Kompetensi Pelaksanaan</b>	Melakukan capacity building	✓		Kasi Pelayanan Umum
					...
2	<b>Perilaku Pelaksanaan</b>	Penerapan 5 S secara konsisten	✓		Kasi Pelayanan Umum
					...
3	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	Atasan monitoring pada	✓		Kasi

		petugas pelayanan			<b>Pelayanan Umum</b>
					...

### 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 Kantor Camat Samarinda Seberang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Kantor Camat Samarinda Seberang Kota Samarinda.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Seberang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,73. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Camat Samarinda Seberang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, system dan mekanisme pelayan, produk spesifikasi pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,944.

Kota Samarinda, 30 Oktober 2024

Camat Samarinda Seberang



Aditya Koesprayogi.S.STP

NIP. 198607232004121003





## 7. Hasil Olah Data SKM

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	12/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	12/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	50	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	12/03/2025	D3	Lainnya	L	37	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	12/03/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	52	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	13/03/2025	D4/S1	PNS	L	42	4	4	4	4	3	4	4	3	4
6	13/03/2025	D3	Wiraswasta	P	39	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7	13/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	13/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	53	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	13/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	3	3	3	3	4
10	13/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	24	4	4	3	4	4	4	4	3	4
11	13/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	61	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	13/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	14/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	17/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	17/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	17/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	37	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	17/03/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	26	3	3	3	4	4	4	3	4	4
18	18/03/2025	D3	Lainnya	P	51	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	18/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	24	4	3	4	4	4	3	4	4	4
20	18/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	20/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	4	3	4	4	4	4	3	3
22	20/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	4	4	3	4	3	3	4
23	20/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	20/03/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	26	4	3	4	4	4	4	4	4	3
25	20/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	3	4	4	3	4	4	4	4
26	20/03/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	67	4	3	4	4	4	4	4	3	3
27	24/03/2025	D4/S1	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	24/03/2025	D3	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	26/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	27	3	3	3	4	4	3	4	4	4
30	26/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
31	25/04/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	4	3	4	4	3	3	4	4
32	25/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	3	3	4	4
33	25/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	3	4	3	3
34	25/04/2025	D3	Lainnya	L	46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
35	25/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	25/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	56	4	4	3	4	4	3	4	3	3
37	25/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	4	4	3	3	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	25/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	48	4	4	3	4	4	4	3	4	4
39	25/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	25/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	61	4	4	4	4	4	4	3	4	3
41	25/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	25/04/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	36	4	4	3	4	4	4	3	4	4
43	25/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	25/04/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	3	3	4	3	3
45	25/04/2025	D3	Lainnya	P	37	4	4	3	4	4	4	3	4	4
46	25/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	25/04/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	45	4	3	4	4	4	4	3	4	4
48	25/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	25/04/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	3	3	4	4	3	3	4	4
50	25/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	3	3	3	4	4
51	25/04/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	08/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	08/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	3	4	4	3	4	4	3
54	08/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
55	08/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	36	4	3	4	4	4	3	3	4	4
56	08/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	08/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	58	4	3	3	4	4	4	3	4	4
58	08/05/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	08/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	38	4	4	4	4	3	3	3	4	4
60	08/05/2025	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	L	45	4	4	4	4	4	3	3	4	4
61	08/05/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	60	4	4	4	4	3	3	3	3	4
62	08/05/2025	D3	Wiraswasta	L	53	4	4	4	4	3	3	3	4	4
63	08/05/2025	D3	PNS	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	08/05/2025	D1	Lainnya	L	40	4	4	4	4	3	3	4	4	4
65	08/05/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	08/05/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	61	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	08/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	39	4	4	4	4	3	3	4	4	3
68	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	21/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	60	4	4	4	4	3	3	3	4	4
70	21/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	21/05/2025	D3	Wiraswasta	P	40	4	4	3	4	3	3	4	4	4
72	21/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	21/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	3	3	4	4	4
75	22/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	22/05/2025	D3	Wiraswasta	L	40	4	4	4	4	3	3	3	4	4
77	22/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	60	4	4	3	4	3	3	4	4	3
78	22/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	49	4	4	3	4	3	3	4	4	4
79	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	4	3	3	4	4
80	22/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	4	3	4	4	3	3	3	3
81	22/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	3	3	3	4	4
82	22/05/2025	D3	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	3	3	3
83	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	3	3	4	4	4
84	22/05/2025	D4/S1	PNS	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	3	4	3	3	3	3	4
86	22/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	4	3	4	4	4	4	4	4

https://  
-kianpuas.san  
hndakota.go.id/op

analisis/kepu  
san-r  
asyara  
at

2/

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
87	22/05/2025	D3	Wiraswasta	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
89	22/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	22/05/2025	D1	Wiraswasta	L	31	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
91	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
92	22/05/2025	D2	Agamawan	L	60	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
93	22/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	22/05/2025	D3	PNS	L	50	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
95	18/06/2025	D3	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	18/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	18/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	20	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
98	18/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
99	19/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	25/06/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	25/06/2025	Lainnya	Wiraswasta	P	31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
102	25/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	47	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
103	25/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
104	25/06/2025	D3	Lainnya	P	26	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
<b>JUMLAHNILAIPERUNSURPELAYANAN</b>						<b>407</b>	<b>396</b>	<b>375</b>	<b>416</b>	<b>383</b>	<b>373</b>	<b>374</b>	<b>397</b>	<b>394</b>	
<b>NRRPERUNSURPELAYANAN</b>						<b>3.913</b>	<b>3.808</b>	<b>3.606</b>	<b>4</b>	<b>3.683</b>	<b>3.587</b>	<b>3.596</b>	<b>3.817</b>	<b>3.788</b>	
<b>NRRTERTIMBANG</b>						<b>0.435</b>	<b>0.423</b>	<b>0.401</b>	<b>0.444</b>	<b>0.409</b>	<b>0.399</b>	<b>0.4</b>	<b>0.424</b>	<b>0.421</b>	
<b>IKMUNITPELAYANAN</b>						<b>93.9</b>									<b>Sangatbaik</b>

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





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2025 – Semester 1**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
KANTOR CAMAT SAMARINDA SEBERANG  
2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kantor Camat Samarinda Seberang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Camat Samarinda Seberang periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,913	Sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,808	Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	3,606	Sangat baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,683	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,587	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3,596	Sangat baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,817	Sangat baik
9	Sarana dan Prasarana	3,788	Sangat baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SMT 1	SMT 2	
1	Kompetensi Pelaksana	Melakukan capacity building	✓		Kasi pelayanan umum
2	Perilaku Pelaksana	Penerapan 5 S secara konsisten	✓		Kasi pelayanan umum
3	Waktu Pelaksana	Atasan monitoring pada petugas pelayanan	✓		Kasi pelayanan umum

### BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1.1 MELAKUKAN CAPACITY BUILDING	SUDAH	MENGADAKAN KEGIATAN CAPACITY BUILDING SECARA RUTIN SETIAP TAHUN		TIDAK ADA
2	2.1 PENERAPAN 5 S SECARA KONSISTEN	SUDAH	STAF PELAYANAN MENERAPKAN BUDAYA 5 S SETIAP HARI KERJA DAN DI MONITORING OLAH KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM		TIDAK ADA

3	3.1. ATASAN MONITORING PADA PETUGAS PELAYANAN	SUDAH	KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM RUTIN MELAKUKAN MONITORING DI RUANG PELAYANAN		TIDAK ADA
---	--	-------	---	---	-----------

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Samarinda Seberang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Rencana tindak lanjut telah di tindaklanjuti dengan lancar dan tanpa hambatan

Kota Samarinda, 14 Juli 2025

**Camat Samarinda Seberang**



Aditya Koesprayogi.S.STP

NIP. 198607232004121003