

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkenanNya Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** Unit Pelayanan Publik Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Tahun 2025, sebagaimana telah diamanatkan oleh Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 tahun 2018 dan Peraturan Daerah Kota Samarinda pasal 33 Nomor 9 Tahun 2013, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan kepada semua pihak sehingga Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah selesai membuat Laporan ini, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan diperlukan penilaian atau pendapat masyarakat agar mendapat hasil yang lebih baik lagi.

Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang kami lakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah kami berikan selama tahun 2025. Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan-kelemahan dalam penyusunan laporan ini.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada warga masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang kami sampaikan. Hasil isian dan saran yang Bapak/Ibu berikan sangat berarti bagi kami untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kami.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya kami berharap agar kiranya laporan ini bermamfaat.

Samarinda, 03 Nopember 2025

Lurah Sambutan,

MUHAMAD MASUKI, SE
KEC. NIR.196906242007011020

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
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	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner.....	18
2. Hasil Pengolahan Data.....	19
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM.....	24
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

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 Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Elektronik/ QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarinda.go.id atau membuka tautan (link) <https://kianpuas.samarindakota.go.id/r/KHnG> 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 Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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	8 Hari
2.	Pengumpulan Data	Februari – Oktober 2025	180 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	5 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	5 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.500 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 347 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	369

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 347 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	175	50,43 %
		PEREMPUAN	172	49,57 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	39	11,24 %
		SLTP	42	12,10 %
		SLTA	156	44,96 %
		DI	2	0,58 %
		DII	2	0,58 %
		DIII	13	3,75 %
		SI	57	16,42 %
		S2	4	1,15 %
		Lainnya	32	9,22 %
3	PEKERJAAN	AGAMAWAN	2	0,58 %
		GURU/DOSEN	7	2,02 %
		PNS	19	5,48 %
		TNI/POLRI	-	0 %
		WIRASWASTA	66	19,02 %
		LAINNYA	253	72,91%

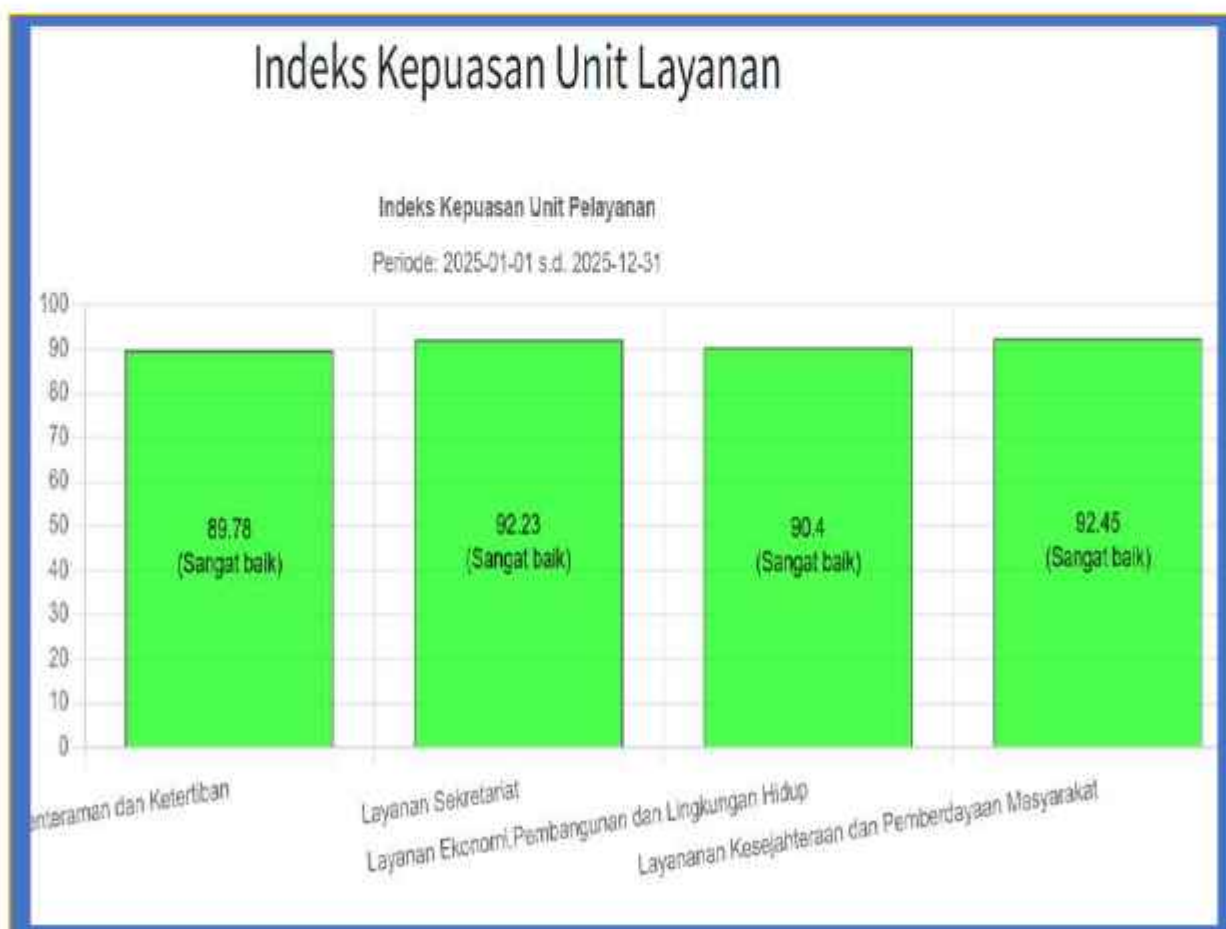
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	JENIS LAYANAN	Layanan Pemerintahan Ketentraman dan ketertib	100	89,78 %
		Layanan Sekretariat	38	92,23 %
		Layanan Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup	29	90,40 %
		Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	180	92,45 %

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
IKM per unsur		3.548	3.631	3.496	3.971	3.605	3.591	3.637	3.853	3.597
Kategori		A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	91,45 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										



Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

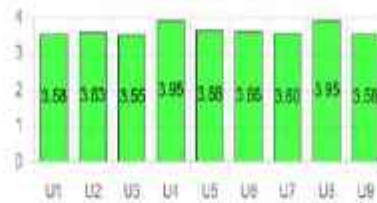
Layanan Pemeliharaan, Ketertarikan dan Keterlibatan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



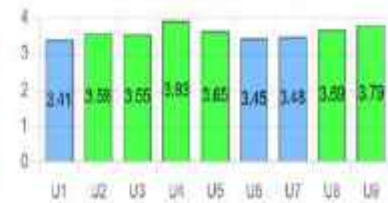
Layanan Sekretariat

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



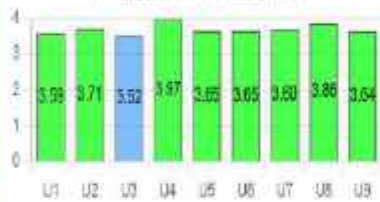
Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31

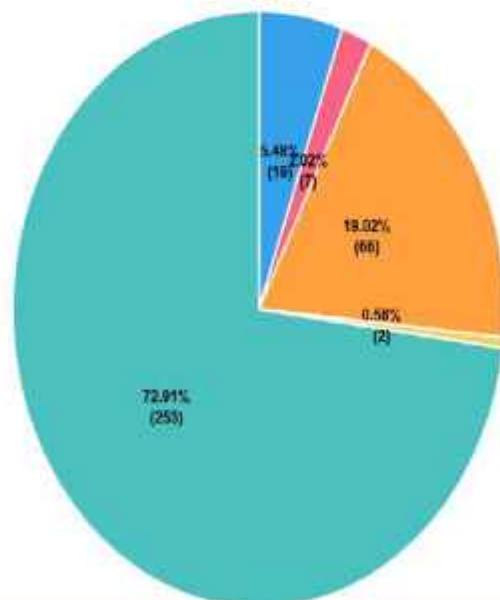


Demografi Responden

Pekerjaan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31

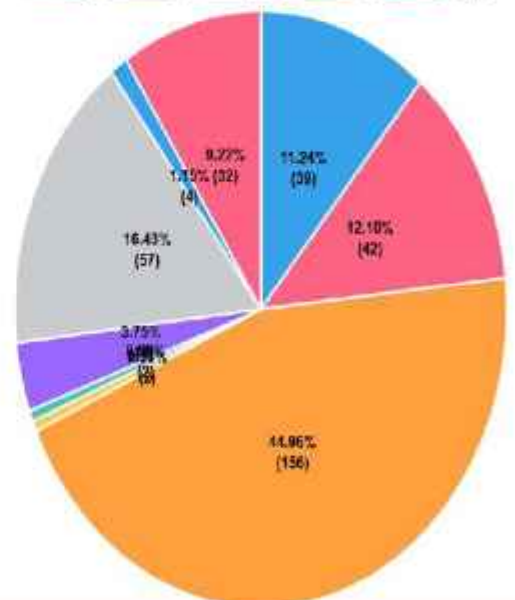
PNS Guru/Dosen Wiraswasta Agamawan Lainnya



Pendidikan

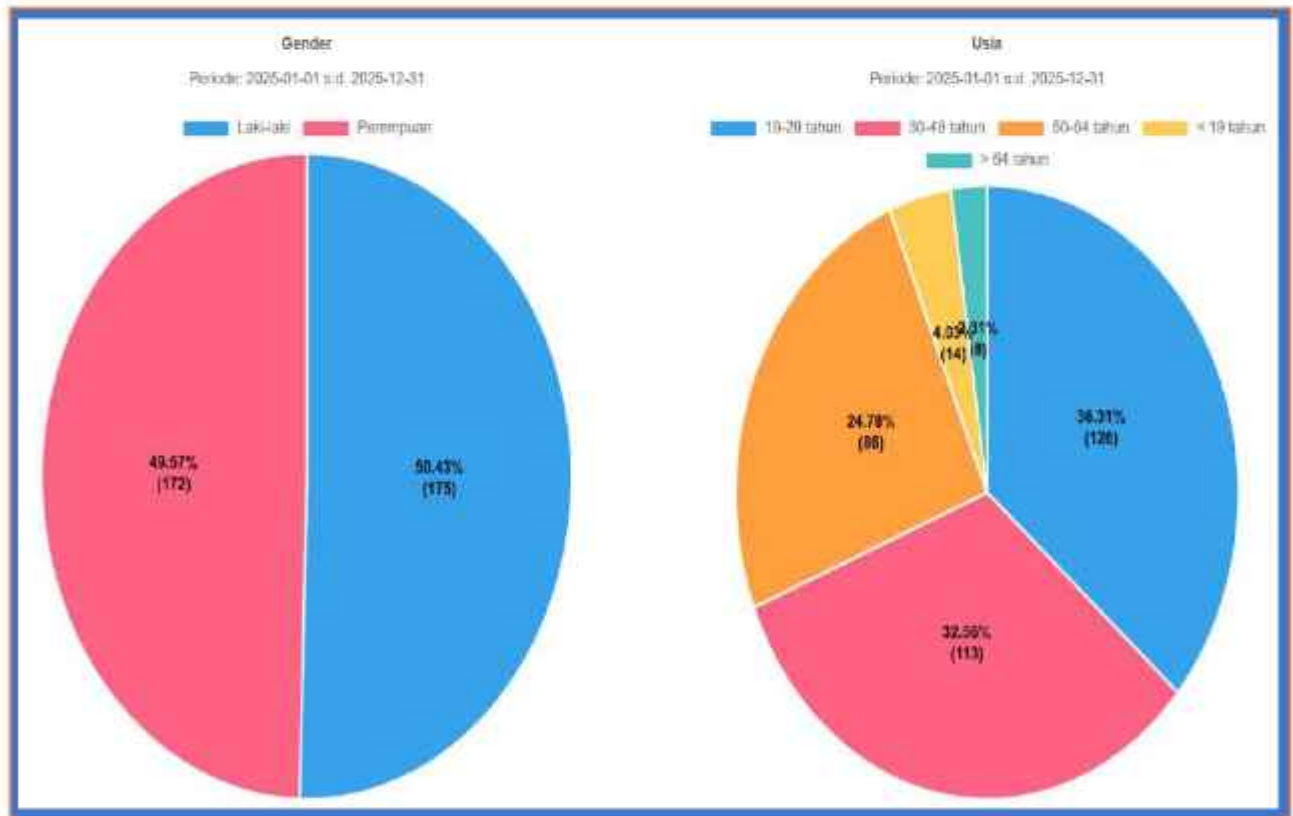
Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31

SD/Sederajat SMP/Sederajat SM/VSederajat D1 D2 D3 D4/D1 S2 Lainnya



Demografi Responden					
Pekerjaan			Pendidikan		
No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah	No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	PNS	19	1	SD/Sederajat	39
2	Guru/Dosen	7	2	SMP/Sederajat	42
3	Wiraswasta	66	3	SMA/Sederajat	156
4	Agamawan	2	4	D1	2
5	Lainnya	253	5	D2	2
TOTAL		347	6	D3	13
			7	D4/S1	57
			8	S2	4
			9	Lainnya	32
			TOTAL		347

Demografi Responden



Gender			Usia		
No.	Kategori Gender	Jumlah	No.	Kategori Usia	Jumlah
1	Laki-laki	175	1	19-29 tahun	126
2	Perempuan	172	2	30-49 tahun	113
		TOTAL	3	50-64 tahun	86
		347	4	<19 tahun	14
			5	>64 tahun	8
					TOTAL
					347

Indeks Kepuasan Unit Layanan			
No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat
1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	89.78	Sangat baik
2	Layanan Sekretariat	92.23	Sangat baik
3	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	90.40	Sangat baik
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	92.45	Sangat baik
		TOTAL IKM	91.45
			Sangat baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada jangka **Waktu Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,496**, Selanjutnya **Persyaratan Pelayanan** yang mendapatkan nilai **3,548**, adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Pada **Kompetensi Pelaksana** **3,591** adalah nilai terendah ke tiga, termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pada Unsur **Biaya / Tarif** dengan nilai tertinggi **3,971**, **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** **3.853**, dan **Prilaku** dengan nilai **3,637**, serta **Sarana dan Prasarana** dengan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3, 597**.

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 :

- “ Pelayanan ditambah dan dipercepat yang tidak dapat dipenuhi seharusnya mendapat solusi agar pelayanan tercapai ”.
- “ Tidak terjadi bolak-balik karena persyaratan kurang lengkap ”.
- “ Pelayanan hendaknya 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 sudah dilaksanakan , namun kondisi demikian hanya sewaktu-waktu saja
- 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

Meski IKM Oktober 2025, nilai **91,45** dengan mutu pelayanan **A** dan **Sangat baik**, tapi tetap dipandang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 Juni 2025 (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:

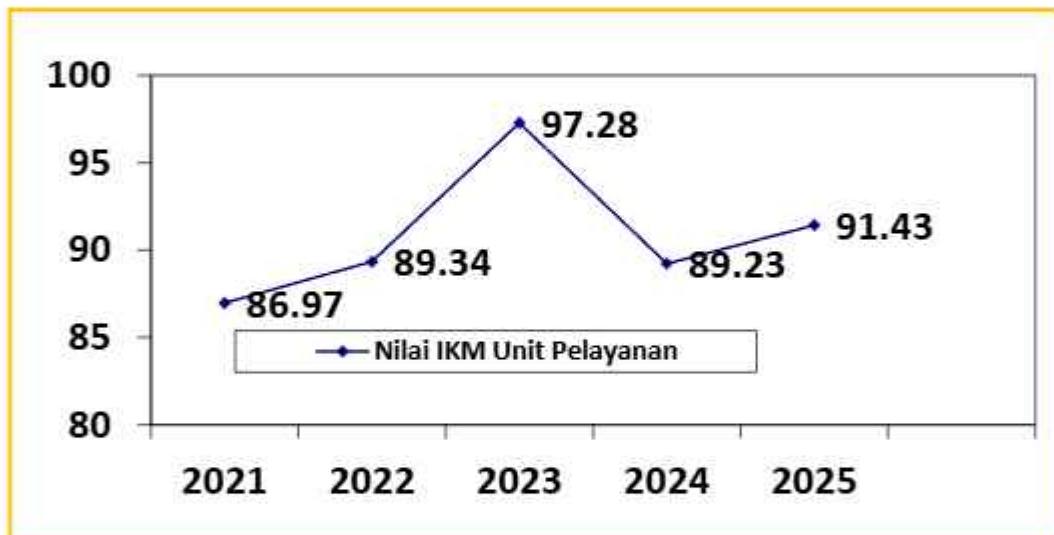
No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Prosedur Pelayanan Kelurahan Digital	Melakukan Sosialisasi terkait Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah baik secara langsung dilapangan maupun di media sosial	3 Bulan
2.	Kompetensi Pelaksana Kelurahan Digital	Pelatihan Admin Aplikasi Layanan Kelurahan Digital	3 Bulan
3.	Sarana dan Prasarana Toilet Disabilitas Kelurahan	Rehab Toilet disabilitas dan Penyediaan Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah) dan Air Bersih	3 Bulan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai IKM Kelurahan Sambutan Kota Samarinda Tahun

2021 - 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samar

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Jan s.d Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat baik** dengan nilai **SKM 91,45 tahun 2025** meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Sambutan, Kecamatan Sambutan Kota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Tahun 2025 (Jan – Oktober 2025).
- Kesembilan (9) unsur layanan mendapatkan mutu A atau sangat baik dikarenakan Kelurahan Sambutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Hal ini juga didukung oleh seluruh pegawai Kelurahan Sambutan mulai dari Lurah, Seklur, Kasi hingga Staf yang ada di Lingkungan Kelurahan Sambutan yang kompeten di bidangnya masing – masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Samarinda, 03 Nopember 2025
Lurah Sambutan

Muhamad Masuki, SE
KEC. NIP. 196906242007011020

LAMPIRAN - LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KEMERDEKAAN KOTA PANGKALAN

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan :	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan :	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha		
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

SURPEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN SAMBUTAN KECAMATAN SAMBUTAN TAHUN 2025

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Tahun 2025 dengan hasil Survei sebagai berikut :

NO	NILAI SKM	DATA RESPONDEN			
1	91,45 Mutu Pelayanan 88,31 - 100 NILAI SKM A SANGAT BAIK Periode Survey JAN - DESEMBER 2025	JUMLAH RESPONDEN : 347			
		JENIS KELAMIN			
		Laki-laki : 175 orang (50,43 %)		Perempuan : 172 orang (49,57 %)	
		9 UNSUR PELAYANAN	NRR / UNSUR	DATA RESPONDEN	
		1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan prosedur 3. Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelayanan 7. Prilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana	3.548 3.631 3.496 3.971 3.605 3.591 3.637 3.853 3.597	Pendidikan	
				SD	39 (11,24 %)
				SMP	42 (12,10 %)
					156
				SMA	(44,96 %)
				D1	2 (0,58 %)
				DII	2 (0,58 %)
				DIII	13 (3,75 %)
				S1	57 (16,43 %)
				S2	4 (1,15 %)
				Lainnya	32 (9,22 %)
				Pekerjaan	
				Agamawan	2 (0,58 %)
				Guru/Dosen	7 (2,02 %)
				PNS	19 (5,48 %)
				TNI/POLRI	0%
				Wiraswasta	66 (19,02 %)
					253
				lainnya	(72,91 %)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH SAUDARA BERIKAN, MASUKAN SAUDARA SANGAT BERMAMFAAT UNTUK KEMAJUAN UNITY KERJA KAMI, AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.

SAMARINDA, 03 NOPEMBER 2025
 LURAH,

 MUHAMMAD MASUKI, SE
 NIP.196906242007011020





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

Nama Organisasi : **KELURAHAN SAMBUTAN**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN ST.SULAIMAN, RT.19**
No. Telp. : **081350038055**

Periodo Data: 01/01/2025 s.d. 31/12/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	21/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	21/01/2025	D2	Wiraswasta	L	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	21/01/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	47	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	23/01/2025	D1	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	24/01/2025	D4/S1	lainnya	P	28	4	4	3	4	3	3	3	3	4
6	24/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	24/01/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	24/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	4	3	4	4	3	3	4	4
9	24/01/2025	SD/Sederajat	lainnya	L	53	3	3	3	4	4	4	4	3	4
10	24/01/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	45	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	31/01/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	58	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	31/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	31/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	31/01/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	27	4	4	4	4	3	3	4	4	4
15	31/01/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	54	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	31/01/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	20	4	4	3	4	4	3	3	4	4
17	31/01/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	46	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	31/01/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	31/01/2025	D4/S1	lainnya	L	24	3	4	3	4	3	3	4	4	3
20	03/02/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	03/02/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	50	3	4	4	4	4	3	4	4	4
22	03/02/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	03/02/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	03/02/2025	SMP/Sederajat	lainnya	L	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	04/02/2025	lainnya	Wiraswasta	L	47	3	3	4	4	4	3	4	4	4
26	04/02/2025	SMP/Sederajat	lainnya	P	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	04/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	27	3	4	4	4	3	4	4	4	4
28	05/02/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	44	3	4	3	4	3	4	3	3	4
29	05/02/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	06/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	46	3	4	4	4	4	3	3	3	4
31	06/02/2025	SD/Sederajat	lainnya	L	58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	06/02/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	27	3	4	4	4	4	3	3	3	4
33	11/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	45	3	4	4	4	4	4	3	3	4
34	11/02/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	46	4	4	4	4	3	3	3	3	3
35	12/02/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	12/02/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	12/02/2025	lainnya	lainnya	P	19	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
273	14/07/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	4	4	3
274	15/07/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	15/07/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	21	4	2	4	4	4	4	2	2	2
276	17/07/2025	D4/S1	lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
277	21/07/2025	D4/S1	lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	2
278	25/07/2025	D4/S1	lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	11/08/2025	D4/S1	lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	11/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	26	3	3	2	4	3	3	4	4	3
281	19/08/2025	D4/S1	lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
282	19/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	24	4	4	4	4	4	3	4	3	4
283	20/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	L	35	4	4	4	4	4	3	4	3	4
284	20/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	L	58	3	4	3	4	4	4	4	4	4
285	20/08/2025	D4/S1	lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	21/08/2025	lainnya	lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	21/08/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
288	22/08/2025	D4/S1	PNS	L	39	4	4	3	4	3	3	4	4	4
289	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	L	56	3	3	3	4	3	3	4	4	3
290	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	4	4	3
291	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
292	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	59	3	3	3	4	3	3	4	4	4
293	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	P	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
294	22/08/2025	lainnya	lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
295	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	L	63	3	3	3	4	3	3	4	4	3
296	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	P	60	3	3	3	4	3	4	3	4	3
297	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	L	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
298	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
299	22/08/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	63	3	3	3	4	3	4	4	4	3
300	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	56	3	3	4	4	3	3	4	4	4
301	22/08/2025	D4/S1	lainnya	P	37	3	3	4	4	3	3	3	4	3
302	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
303	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	L	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
304	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	P	43	3	3	3	4	3	3	4	4	4
305	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
306	22/08/2025	lainnya	lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	L	68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
310	22/08/2025	SMP/Sederajat	lainnya	P	65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
311	22/08/2025	D3	lainnya	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
312	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
313	22/08/2025	SMA/Sederajat	lainnya	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
314	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
315	22/08/2025	SD/Sederajat	lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
316	04/09/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
317	04/09/2025	D4/S1	lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	04/09/2025	SD/Sederajat	lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
319	10/09/2025	D4/S1	lainnya	P	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3

10/30/25, 10:24 PM

Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
320	12/09/2025	D3	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	12/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	22/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
323	22/09/2025	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	2	4	3	3	3	1	2
324	23/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	23/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
326	24/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	24/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	25/09/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
329	02/10/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	02/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	02/10/2025	D3	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	03/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	03/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	03/10/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	03/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	03/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	03/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
338	06/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	06/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	54	4	4	3	4	3	3	4	4	4
340	07/10/2025	D4/S1	PNS	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	07/10/2025	D3	Lainnya	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	07/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	07/10/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	07/10/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	08/10/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	51	4	4	4	4	4	3	3	4	4
346	08/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	09/10/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						1231	1260	1213	1378	1251	1246	1262	1337	1248
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.548	3.631	3.496	3.971	3.605	3.591	3.637	3.853	3.597
NRR TERTIMBANG						0.394	0.403	0.388	0.441	0.401	0.399	0.404	0.428	0.4
IKM UNIT PELAYANAN						91.45					Sangat baik			

Jumlah responden: 347

Waktu cetak: 30/10/2025 22:20:14

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Mutu
1	Layanan Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	87,45	A
2	Layanan Sekretariat	86,53	A
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	90,55	A
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	92,25	A

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.49	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.51	Baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.42	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.99	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.60	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.47	Baik	

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.58	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.63	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.55	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	3.95	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.68	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.66	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.60	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.58	Sangat baik	

Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.41	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.59	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.55	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	3.93	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.65	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.45	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.48	Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.69	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.79	Sangat baik	

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.59	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.71	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.52	Baik	
4	Biaya/Tarif	3.97	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.65	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.65	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.69	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.64	Sangat baik	

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)



4. Forum Konsultasi Publik (FKP) Bersama Perwakilan Pengguna Layanan



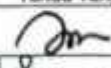
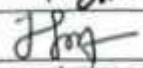
5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik Bersama Perwakilan Pengguna Layanan

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN SAMBUTAN KELURAHAN SAMBUTAN Jalan Sultan Sulaiman RT.19 Kel.Sambutan Kec.Sambutan Kota Samarinda Kode Pos 75115 Laman: https://kel-sambutan.samarindakota.go.id Pos-el : kantorkefurahansambutan@gmail.com			
BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN SAMBUTAN KECAMATAN SAMBUTAN			
Pada hari ini Rabu 25 Juni 2025 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) Pelayanan Publik Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:			
NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Prosedur Pelayanan Kelurahan Digital	Melaksanakan Sosialisasi terkait Peraturan Walikota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024, tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah baik secara langsung dilapangan maupun dimedia sosial	3 Bulan
2.	Kompetensi Pelaksana Kelurahan Digital	Pelatihan Admin Aplikasi Layanan Kelurahan Digital	3 Bulan
3.	Sarana dan Prasarana Toilet Disabilitas Kelurahan Sambutan	Rehab Toilet disabilitas / Pegangan tangan dan Penyediaan Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah) dan Air Bersih	3 Bulan

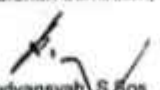
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.
Samarinda, 25 Juni 2025.

No.	Nama & No.Hp*	Jenis Kelamin(L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Wiwini Winarini 081233012732	P	LPM	
2.	Hj. Supriyati 082195774144	P	Ketua PKK	

*)Penandatangan adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak HP


Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban
Kelurahan Sambutan,

Rudyansyah S. Sos
NIP.197809192007011010



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMBUTAN
KELURAHAN SAMBUTAN**

Jalan Sultan Sulaiman Rt.19 Kelurahan Sambutan

Kode Pos 75115

DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL : RABU, 26 JUNI 2025

AGENDA : FORUM KONSULTASI PUBLIK KELURAHAN SAMBUTAN

NO	NAMA	UNSUR	TANDA TANGAN	
1	Suwaji	RT 40	1	
2	Supiansyah	Ketua RT 20	2	
3	SAH Supandog	PSM	3	
4	M. Harnan	RT 12	4	
5	M. BASRI	KETUA RT 31	5	
6	Kawan	RT 09	6	
7	Martini	REM	7	
8	Hj. Suparmiah	Ketua PKK	8	
9	Aspian	PKK Kel. Sambutan	9	
10	Lias Afrizal	-	10	
11	Akbar Topan	LPM	11	
12	Perwanti	-	12	
13	Hasmiati	PKK	13	
14	Las Sugianto	RT 05	14	
15	Dahroni	RT 17	15	
16	Faisal	Badan sct	16	
17	M. ANWAR	LPM	17	
18	Wiwit Wamsah	LPM Sambutan	18	
19	Junaidi	RT 36	19	
20	MUNAJAD	RT 25	20	
21	Armansyah	Staf / Pelayanan	21	
22	Udin	-	22	
23	Lenny Mahani	Keabang & LK sct	23	
24	Hurri Huda	Kari Koro sct	24	
25	Novita Oktaviani	Staf / Pelayanan	25	



1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

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	Prosedur Pelayanan Kelurahan Digital	Sudah	Melakukan Sosialisasi terkait Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah baik secara langsung di lapangan maupun di media Sosial		

2	Kompetensi Pelaksana Kelurahan Digital	Sudah	Pelatihan Admin Aplikasi Layanan Kelurahan Digital	
---	--	-------	--	---

3	Sarana dan Prasarana Toilet Disabilitas dan Kelurahan dan sarana parkir khusus	Sudah	Rehab Toilet Disabilitas dan Penyediaan Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah) dan Air Bersih. Jalan landai dan Parkir khusus disabilitas	 sebelum  susudah  	
---	---	--------------	--	--	--

--	--	--	--	--	--

