

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II
BULAN APRIL – JUNI TAHUN 2026



KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN
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).....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	20
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner	22
2. Hasil Pengolahan Data	24
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	28

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 Kelurahan Sambutan, Kecamatan Sambutan 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 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 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik/ QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id atau membuka tautan (link) <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/KHnG> yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Kelurahan Sambutan 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 12 (dua belas) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	45
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	2
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	3

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 2026, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sambutan, Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.200 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 291 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 83 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	57.30 %
		PEREMPUAN	38	42.70 %
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	6	6.74 %
		SMP/SEDERAJAT	5	5.62 %
		SMA/SEDERAJAT	58	65.17 %
		D1	2	2.25 %
		D2	-	-
		D3	1	1,12 %
		D4/S1	17	19.10 %
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	4	4.49 %
		TNI	-	-
		WIRASWASTA	19	21.35 %
		SENIMAN/ARTIS	-	-
		GURU/DOSEN	-	-
		LAINNYA	66	74.16 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN	22	94,68 %
		SEKRETARIAT	8	96,33 %
		LAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	44	97,8 %
		LAYANAN BAGIAN EKONOMI PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	15	97,18 %

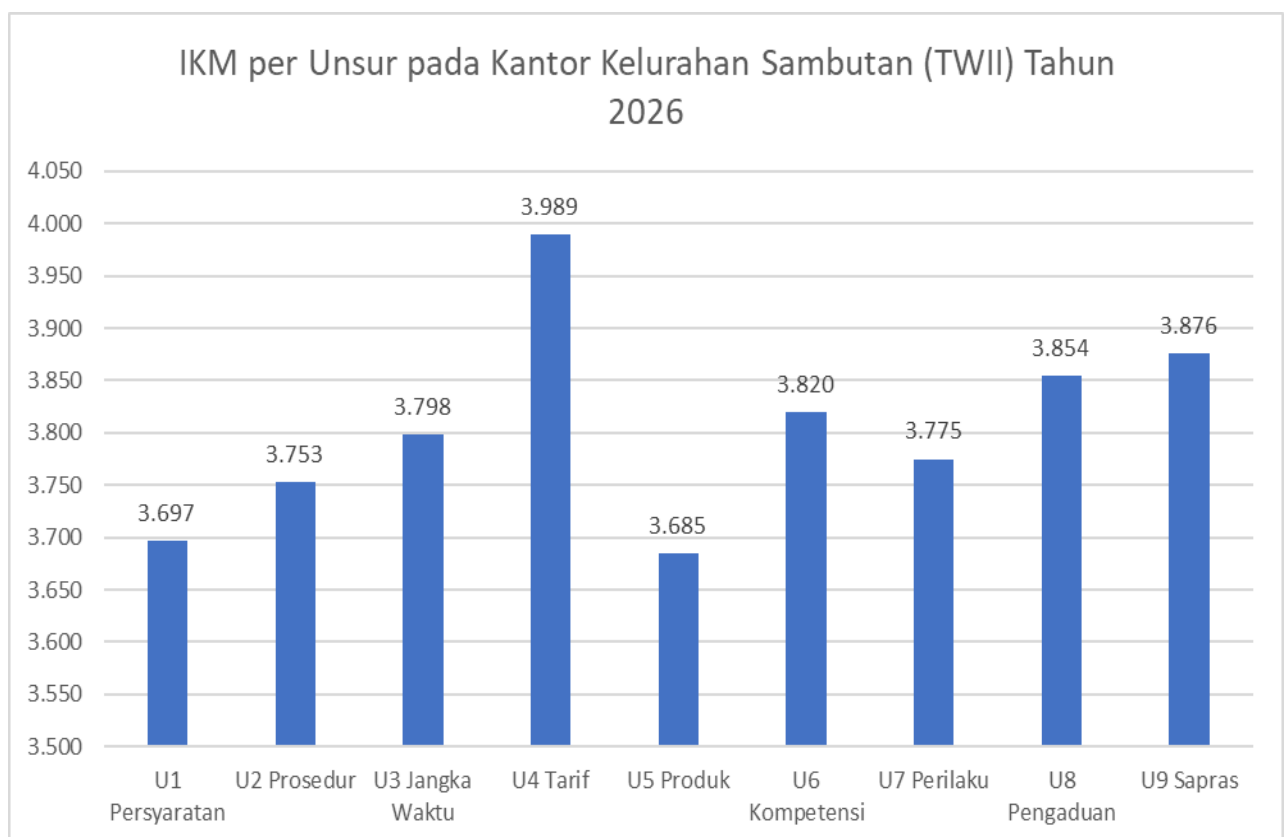
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

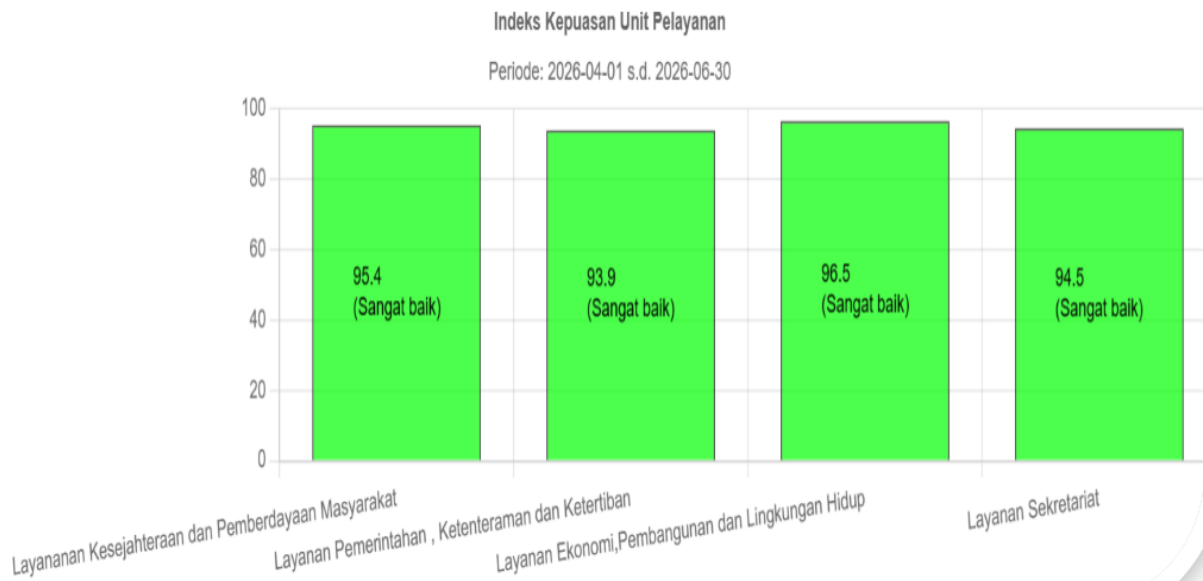
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,697	3,753	3,798	3.989	3,685	3,82	3,775	3,854	3,876
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.1 (A atau Sangat Baik)								

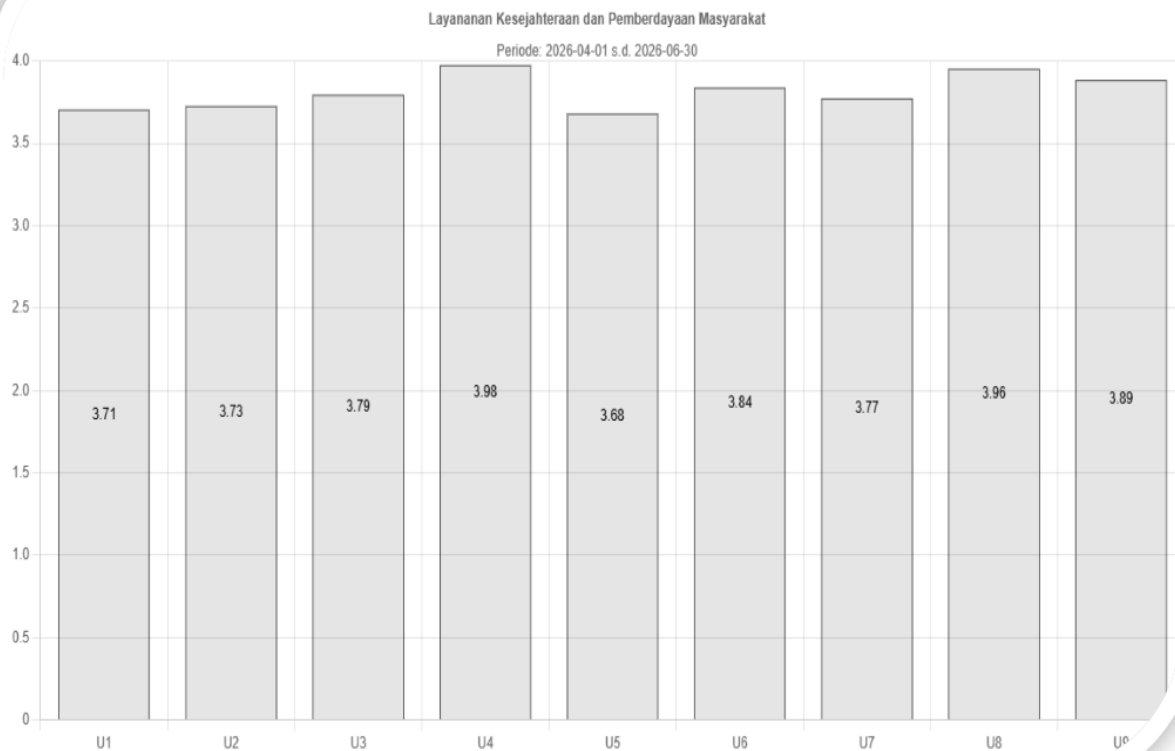
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

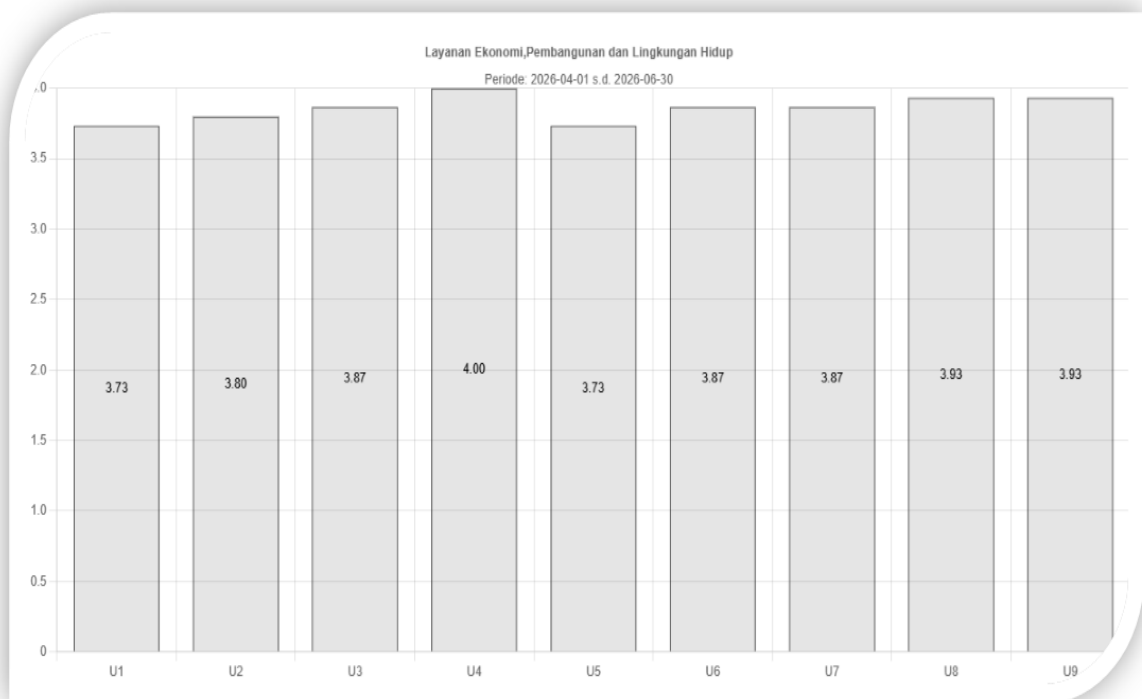
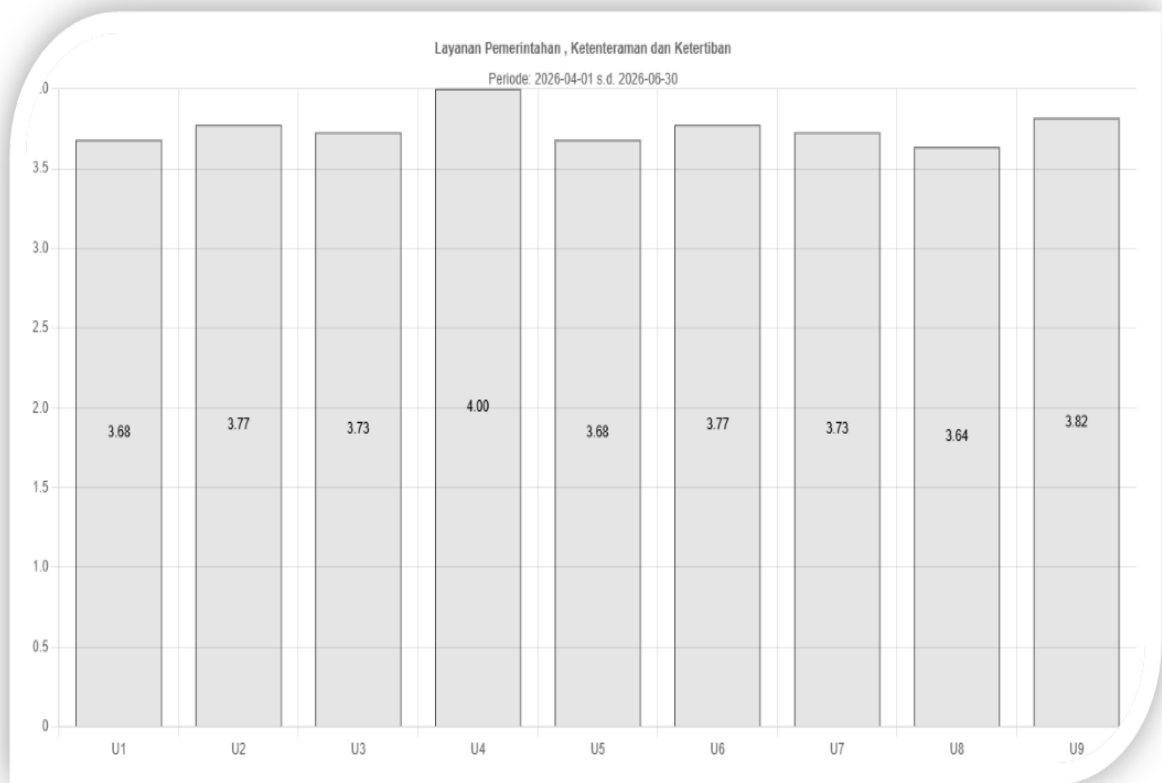


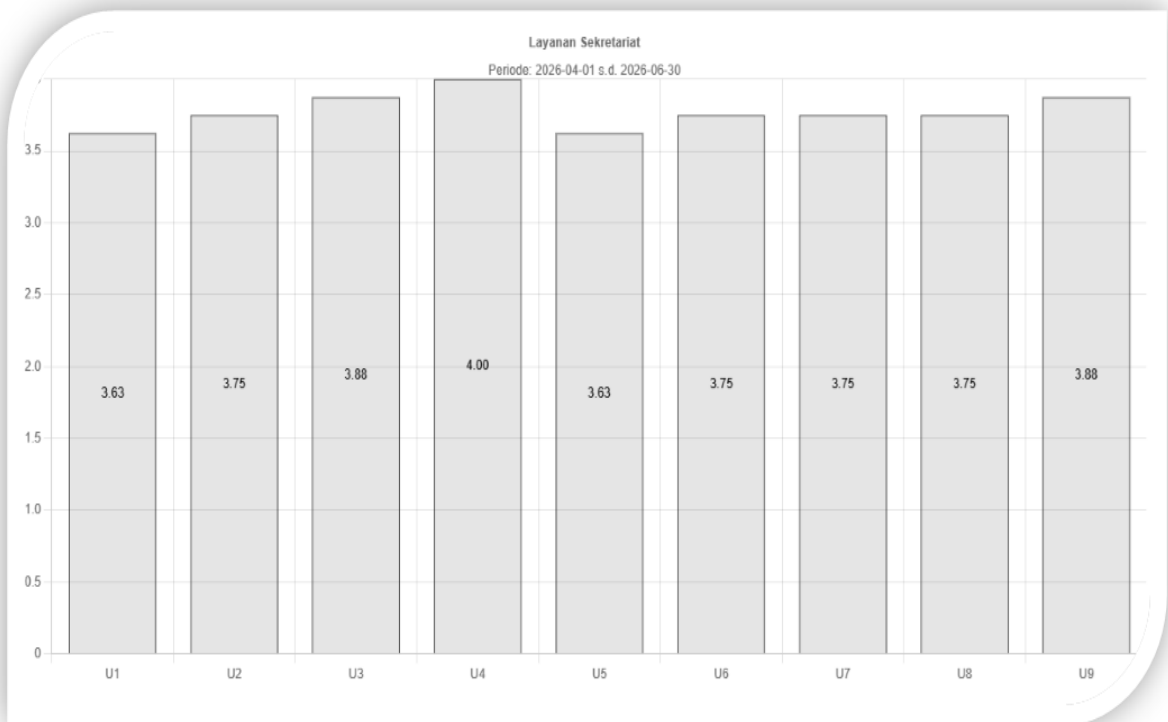
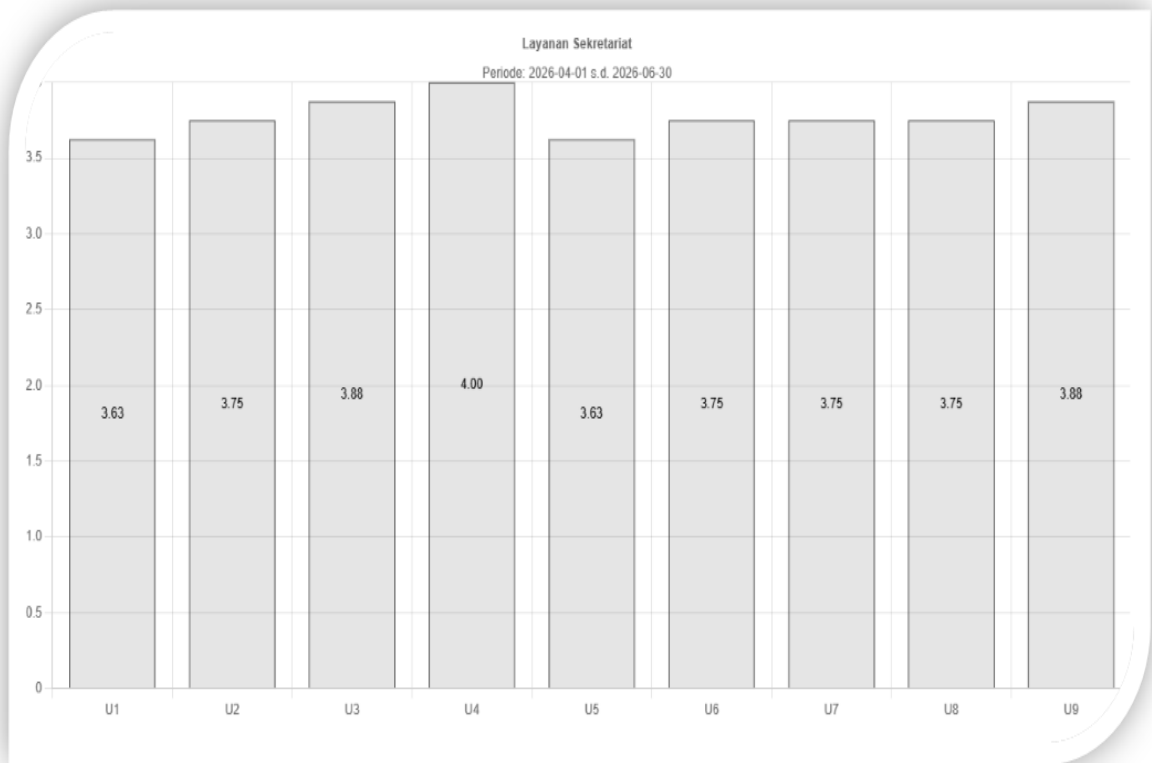
Indeks Kepuasan Unit Layanan

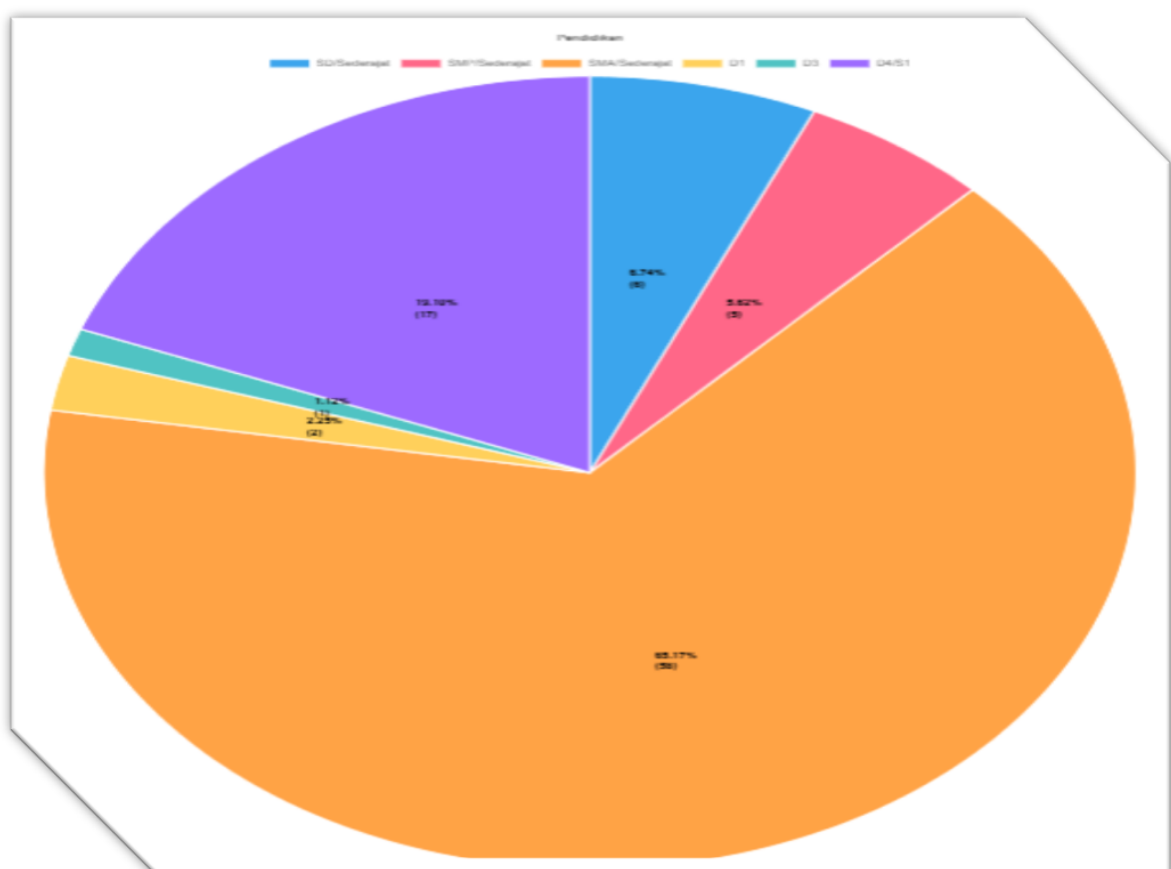
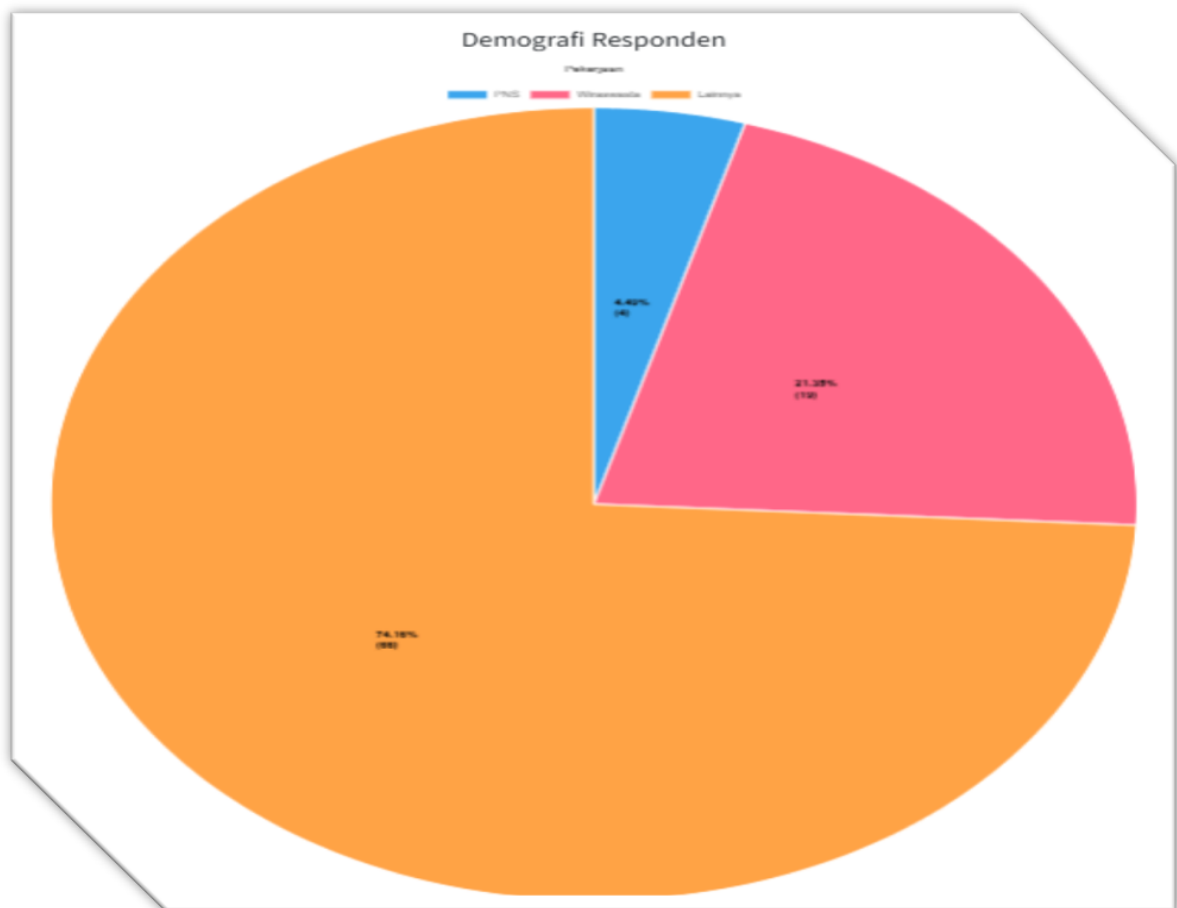


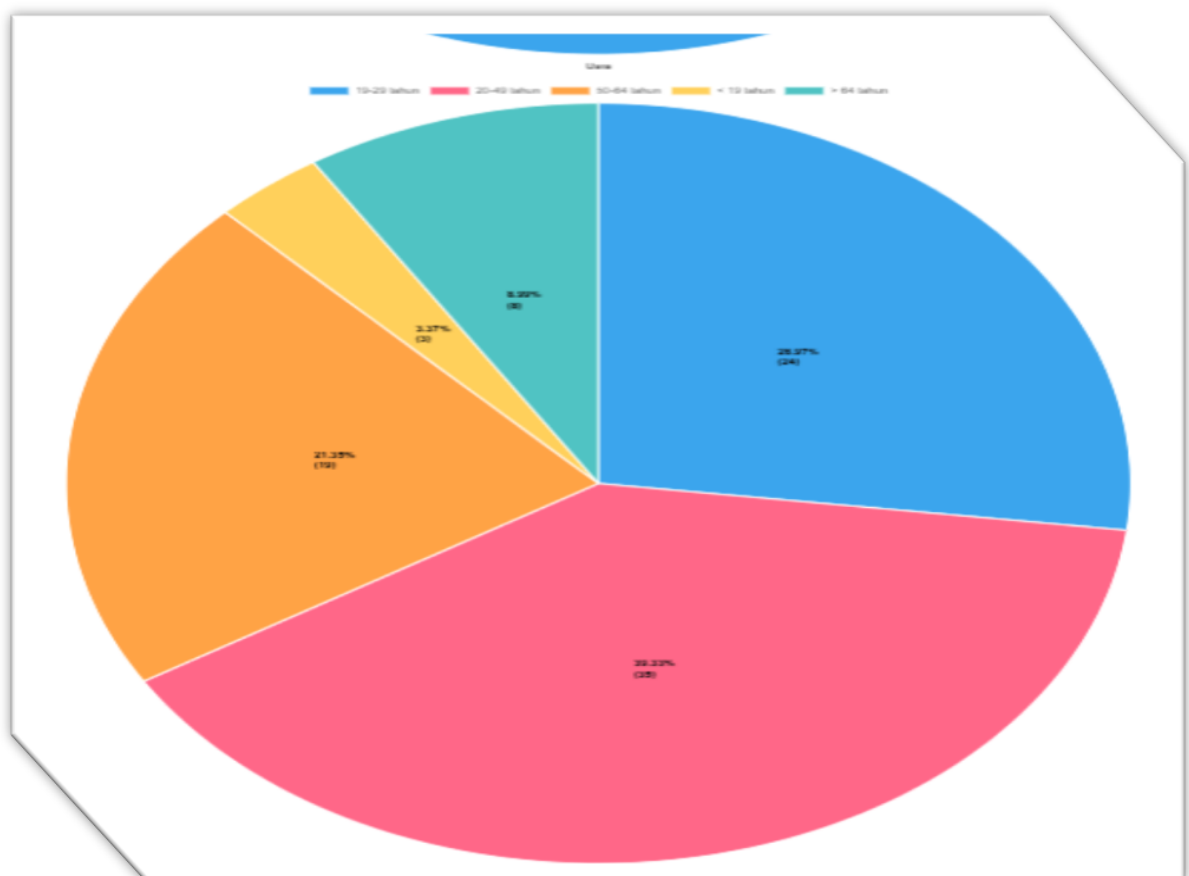
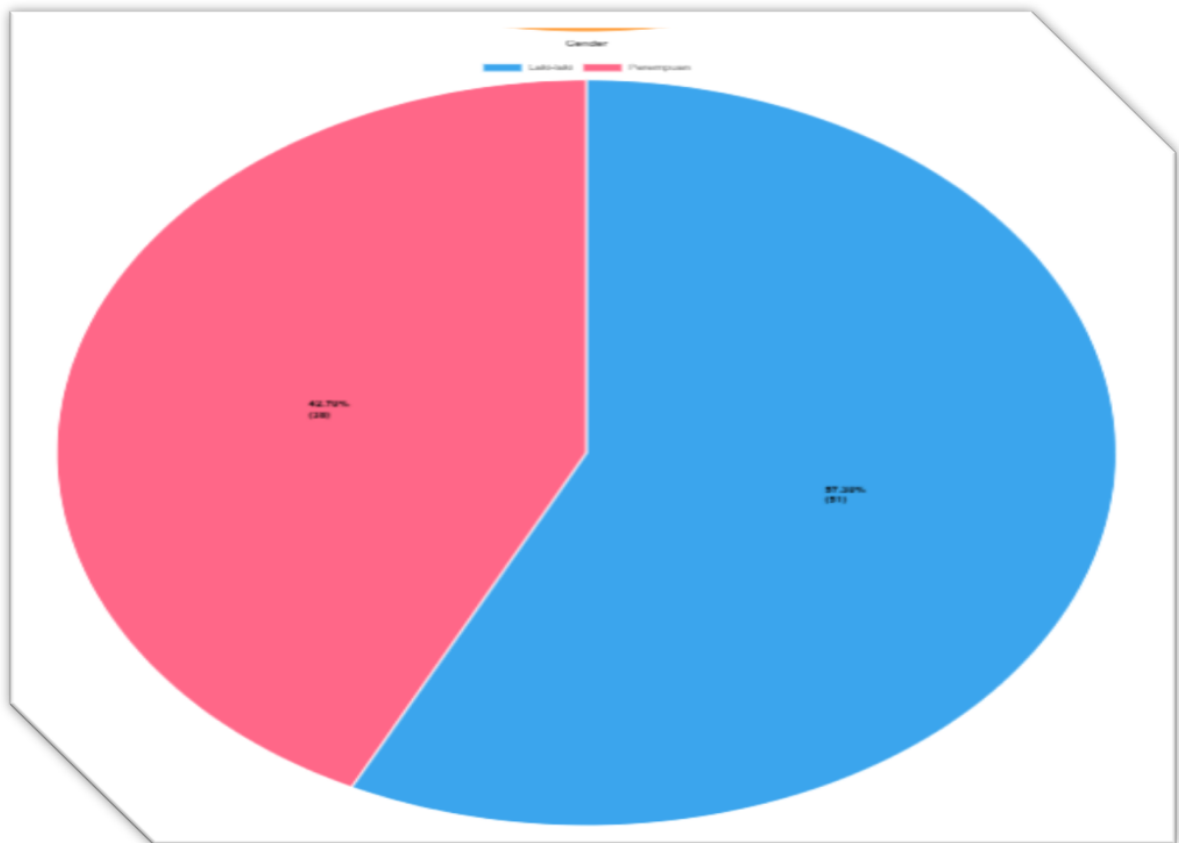
Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan











Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	95.40	Sangat baik	
2	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	93.90	Sangat baik	
3	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	96.50	Sangat baik	
4	Layanan Sekretariat	94.50	Sangat baik	

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.71	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.73	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.79	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	3.98	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.68	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.84	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.77	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.89	Sangat baik	

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.68	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.77	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.73	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.68	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.77	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.73	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.64	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.82	Sangat baik	

Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.73	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.80	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.87	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.73	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.87	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.87	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.93	Sangat baik	

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.63	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.75	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.88	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.63	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.75	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.75	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.75	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.88	Sangat baik	

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	4
2	Wiraswasta	19
3	Lainnya	66
TOTAL		89

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	6
2	SMP/Sederajat	5
3	SMA/Sederajat	58
4	D1	2
5	D3	1
6	D4/S1	17
TOTAL		89

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	51
2	Perempuan	38
TOTAL		89

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	24
2	20-49 tahun	35
3	50-64 tahun	19
4	<19 tahun	3
5	> 64 tahun	8
TOTAL		89

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara keseluruhan unit layanan memperoleh nilai **95.1** maka hal ini dimaknai bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Sambutan dirasakan sangat baik. Unit pelayanan sudah berhasil memenuhi sebagian besar harapan masyarakat dan menunjukkan kinerja unit pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Beberapa poin keunggulan utama meliputi : **Biaya/Tarif (U4) - Nilai 3.989** : Menjadi unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan transparansi dan kesesuaian biaya layanan (atau gratis sesuai aturan) sangat diapresiasi oleh masyarakat. **Penanganan Pengaduan (U8) & Sarana dan Prasarana (U9)- Nilai 3.854 dan 3.876** : Kelurahan dinilai sangat responsif dalam menangani keluhan, saran, dan masukan dari pengguna layanan, Fasilitas gedung dan pendukung lainnya sudah baik untuk kenyamanan warga. **Kompetensi Pelaksana (U6) – Nilai 3.82, Waktu Penyelesaian (U3) – Nilai 3.798, Perilaku Pelaksana (U7) - Nilai 3,775** Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sopan dan ramah. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) - Nilai 3,753** : Prosedur dianggap jelas dan tidak menyulitkan masyarakat, dan tata cara pelayanan sudah sesuai .

Meskipun seluruh unsur berada di kategori A (sangat baik), terdapat 2 (dua) unsur yang perlu mendapat perhatian: **Persyaratan (U1) & Produk jenis Pelayanan (U5) - Nilai 3,697** : Merupakan nilai terendah di antara sembilan unsur. Hal ini mengindikasikan adanya beberapa ketidaksesuaian persyaratan pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan perlu ketelitian lebih lanjut, dan Produk jenis Pelayanan harus diketahui oleh masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

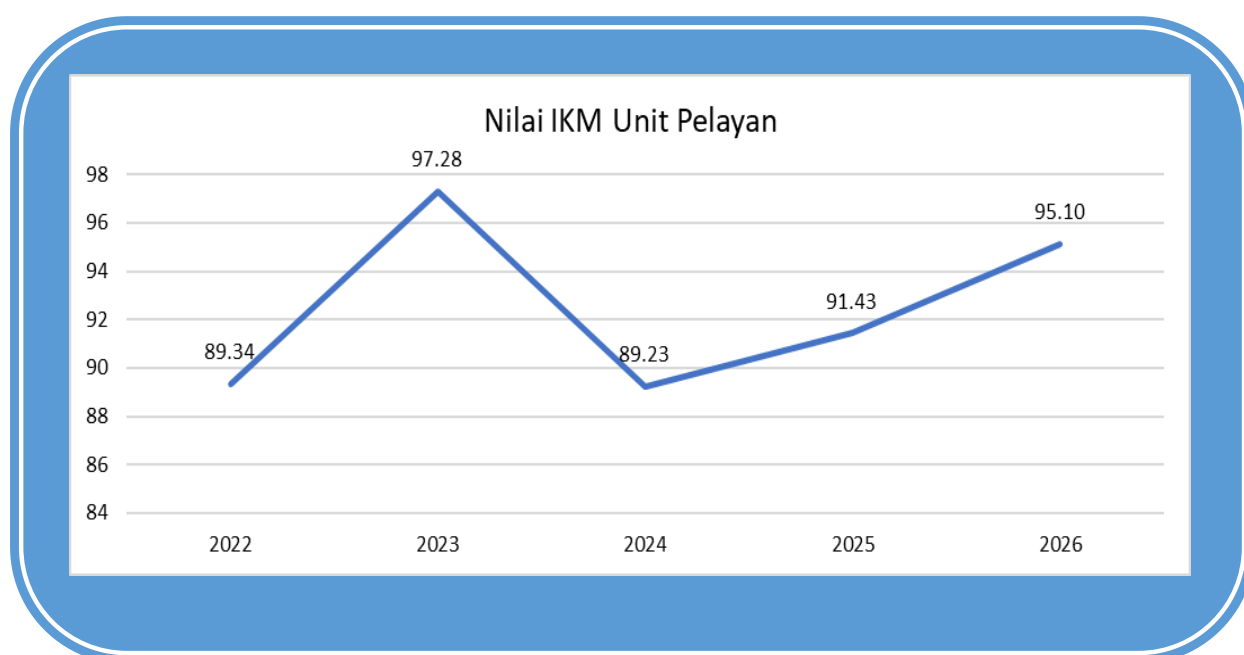
Meski IKM Triwulan II (April – Juni 2026) dengan mutu pelayanan A dan sangat baik, tapi tetap dipandang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan untuk menjaga kecepatan layanan.	-	√	√	√	4 Seksi
2	Produk Jenis Pelayanan	Memastikan hasil yang di terima sesuai dengan ketentuan	-	√	√	√	4 Seksi

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 Unit Pelayanan pada Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan, Tahun 2022 – Triwulan I Tahun 2026 (April – Juni 2026)) :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025. Untuk Triwulan II Tahun 2026 (April – Juni 2026) Nilai IKM Unit Layanan mencapai 95.1 dengan kategori A (Sangat Baik). Nilai ini menunjukkan performa yang sangat solid di awal tahun 2026. Mengingat target sampel minimum adalah 291 orang per periode namun baru tercapai 89 responden pada Triwulan II , tren ke depan diprediksi akan semakin akurat seiring bertambahnya partisipasi masyarakat di triwulan berikutnya

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II mulai April s.d Juni 2026, 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 95,1.
- Unsur Biaya adalah yang paling di apresiasi, menunjukkan bahwa integritas unit pelayanan yang bersih bebas dari pungli.
- 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 di dukung oleh seluruh Pegawai Kelurahan Sambutan mulai dari Lurah, Sekretaris, 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 Juni 2026

Lurah Sambutan,


Muhamad Masuki, SE

NIP: 196906242007011020

LAMPIRAN - LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

KELURAHAN SAMBUTAN

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)

Layanan Sekretariat

Pekerjaan (*)

PNS

Pendidikan (*)

SMA/Sederajat

Jenis Kelamin

☒ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur (*)

60 tahun

No. Telepon

No. telepon (tidak wajib)

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas? (*)

☒ Tidak ☐ Ya

Layanan yang diterima

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

Selanjutnya

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

KELURAHAN SAMBUTAN

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda terima:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

- | | |
|--|---|
| ☐ (1) Tidak sesuai | ☐ (2) Kurang sesuai |
| ☐ (3) Sesuai | ☐ (4) Sangat sesuai |

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ (1) Tidak mudah | ☐ (2) Kurang mudah |
| ☐ (3) Mudah | ☐ (4) Sangat mudah |

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ (1) Tidak cepat | ☐ (2) Kurang cepat |
| ☐ (3) Cepat | ☐ (4) Sangat cepat |

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ (1) Sangat mahal | ☐ (2) Cukup mahal |
| ☐ (3) Murah | ☐ (4) Gratis |

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 |

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- | | |
|--|---|
| ☐ (1) Tidak kompeten | ☐ (2) Kurang kompeten |
| ☐ (3) Kompeten | ☐ (4) Sangat kompeten |

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 |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- | | |
|---|--|
| ☐ (1) Tidak ada | ☐ (2) Ada tetapi tidak berfungsi |
| ☐ (3) Berfungsi kurang maksimal | ☐ (4) Dikelola dengan baik |

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ (1) Buruk | ☐ (2) Cukup |
| ☐ (3) Baik | ☐ (4) Sangat baik |

2. Hasil Olah Data SKM



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

Nama Organisasi : **KELURAHAN SAMBUTAN**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN ST.SULAIMAN, RT.19**
No. Telp. : **081350038055**
Jml. Responden : **89**
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	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	01/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	3	3	3	4	3	3	3	1	3
3	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	01/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	02/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	06/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	06/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	06/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	4	3	3	4	4	4	4	3	4
11	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	08/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	09/04/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	4	4	4	3	4	3	4	4
16	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	13/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	4	3	4	4	3	4	3	4	4
18	13/04/2026	D4/S1	PNS	L	42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	15/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	15/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	20/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	20/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	21/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	22/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	22/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	23/04/2026	D3	Lainnya	P	24	3	3	4	4	3	3	4	4	4
27	23/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	23/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	4	4	3	4	3	3	4
29	23/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	4	4	4	3	4	4	3	4
30	24/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	24/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	27/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	4	4	3	4	3	4	4
33	27/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	27/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	28/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	3	3	3	3	3	4	4	3
36	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	3	4	4	4	3	4	4	4	4
37	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	3	3	4	4	3	4	4	4	4

7/2/26, 2:01 PM

Cetak Data

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

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/lopd/analisis/kepuasan-masyarakat>

2/3

7/2/26, 2:01 PM

Cetak Data

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	30/06/2026	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	30/06/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	30/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						329	334	338	355	328	340	336	343	345
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.697	3.753	3.798	3.989	3.685	3.82	3.775	3.854	3.876
NRR TERTIMBANG						0.411	0.417	0.422	0.443	0.409	0.424	0.419	0.428	0.431
IKM UNIT PELAYANAN						95.1					Sangat baik			

Waktu cetak: 02/07/2026 12:09:23

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Mutu
1	Layanan Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	94,68	A
2	Layanan Sekretariat	96,33	A
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	97,18	A
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	97,8	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

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



