



Pemerintah
Kota Samarinda

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN SUNGAI KAPIH
KECAMATAN SAMBUTAN

TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah dan senantiasa melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah Nya kepada kami, sehingga bisa melaksanakan tugas dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2025 ini kami susun dengan tujuan untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan Kelurahan Sungai Kapih. Dengan maksud untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima manfaat layanan publik guna perbaikan, peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Laporan ini secara ringkas dan terbatas memuat tentang pendahuluan, teknik pengumpulan data, hasil pengolahan data, analisis hasil SKM, dan penutup. Oleh karena itulah, apabila masih terdapat kekurangan dan/ atau ketidak lengkapan, kami mohon maaf yang sebesar besarnya dan senantiasa dengan tangan, hati, dan pikiran yang terbuka kami akan selalu menerima masukan dan saran konstruktif dari berbagai pihak serta arahan dan petunjuk dari pimpinan.

Demikian laporan ini dibuat, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini. Semoga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja Instansi Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yang merupakan salah satu upaya yang dapat dipakai sebagai bahan masukan dalam menentukan pelayanan publik yang akan datang sehingga akan menjadi lebih baik dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita.

Samarinda, 30 Oktober 2025

Lurah Sungai Kapih



Mishahul Munir Alhabsyi, SE, M.A.P

NIP. 197205042010011007



DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	22
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	22
4.2. Rencana Tindak Lanjut	23
4.3. Tren Nilai SKM.....	24
BAB V PENUTUP	25
5.1. Kesimpulan	25
LAMPIRAN	



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 Sungai Kapih 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.

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 Sungai Kapih 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 Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Kegiatan survei dilakukan sesuai jam kerja pelayanan pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik dalam aplikasi e-kianpuas.samarinda.go.id atau membuka tautan pada link <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/survei/form/kelurahan-sungai-kapih/9278b316-f29d-4998-a8b3-b9a9d85b62ee> 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 Sungai Kapih 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, 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 metode pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 cara, yaitu: pihak Kelurahan sungai kapih menyediakan laptop yang sudah terhubung dengan pengisian SKM atau menggunakan scan barcode yang sudah tersedia dengan Handphone responden sebagai penerima layanan.

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 1 Tahun dan direkap setiap Triwulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4.1.
Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sungai Kapih

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Februari - Oktober 2025	179
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil		
	- Semester I	Juni 2025	5
	- Semester II	Oktober 2025	5
	- Tahunan	Oktober 2025	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil		
	- Semester I	Juni 2025	5
	- Semester II	Oktober 2025	5
	- Tahunan	Oktober 2025	5

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 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 **217 orang**.

Tabel 2.4.2.
 Penentuan Besaran Sampel Responden Pada Kelurahan Sungai Kapih

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

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **217** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

❖ JENIS KELAMIN

Tabel 3.1.1.
Jumlah Responden Kelurahan Sungai Kapih Tahun 2025
Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	84
2	Perempuan	134
TOTAL		218

Berdasarkan tabel di atas, diketahui jumlah responden berdasarkan kategori jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 84 orang dan perempuan sebanyak 134 orang. Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, beberapa responden yang melakukan pengisian dipilih secara acak setiap hari.

❖ USIA

Tabel 3.1.2.
Jumlah Responden Kelurahan Sungai Kapih Tahun 2025
Berdasarkan Kategori Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	73
2	30-49 tahun	103
3	50-64 tahun	28
4	< 19 tahun	9
5	> 64 tahun	5
TOTAL		218

Berdasarkan tabel di atas, diketahui jumlah responden berdasarkan kategori usia paling banyak yaitu pada rentang usia 30 s/d 49 tahun sebanyak 103 orang. Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, beberapa responden yang melakukan pengisian dipilih secara acak setiap hari.

❖ PENDIDIKAN

Tabel 3.1.3.
Jumlah Responden Kelurahan Sungai Kapih Tahun 2025
Berdasarkan Kategori Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	24
2	SMP/Sederajat	33
3	SMA/Sederajat	116
4	D3	9
5	D4/S1	30
6	S2	1
7	Lainnya	5
TOTAL		218

Berdasarkan tabel di atas, diketahui jumlah responden berdasarkan kategori pendidikan paling banyak yaitu pada Jenjang SMA/Sederajat sebanyak 116 orang dan ada pula kategori lainnya dalam hal ini merupakan lulusan TK dan ada pula yang masih berstatus pelajar/mahasiswa. Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, beberapa responden yang melakukan pengisian dipilih secara acak setiap hari.

❖ PEKERJAAN

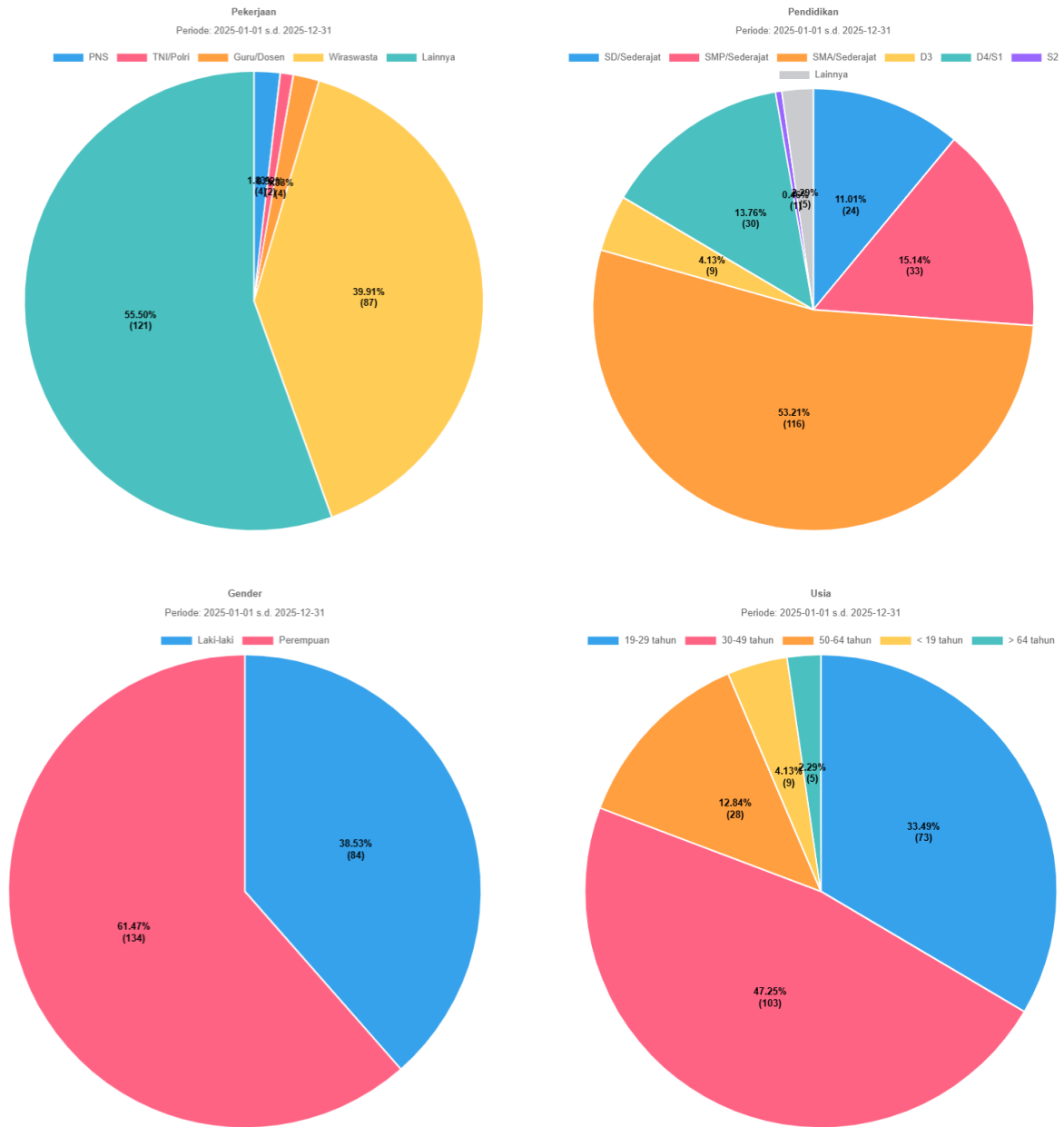
Tabel 3.1.4.
Jumlah Responden Kelurahan Sungai Kapih Tahun 2025
Berdasarkan Kategori Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	4
2	TNI/Polri	2
3	Guru/Dosen	4
4	Wiraswasta	87
5	Lainnya	121
TOTAL		218

Berdasarkan tabel di atas, diketahui jumlah responden berdasarkan kategori pekerjaan paling banyak yaitu pada keterangan lainnya sebanyak 121 orang, yang merupakan para ibu rumah tangga dan ada pula yang masih berstatus pelajar/mahasiswa. Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, beberapa responden yang melakukan pengisian dipilih secara acak setiap hari.

Gambar 3.1.1.
Demografi Responden Kelurahan Sungai Kapih

Demografi Responden



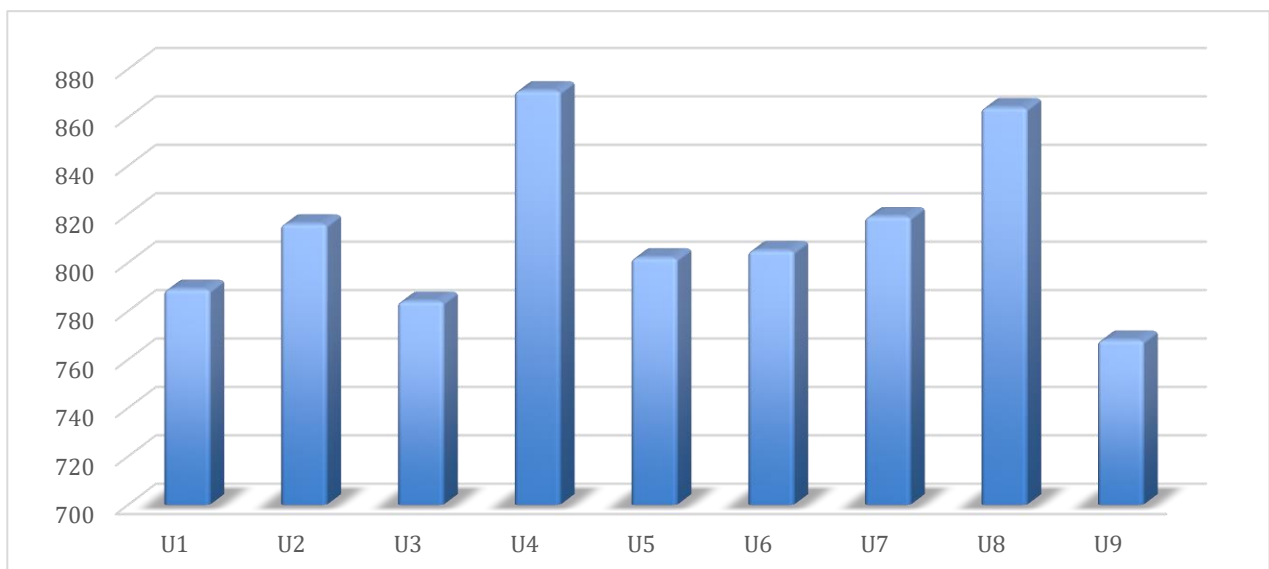
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2.1.
Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	789	816	784	871	802	805	819	864	768
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.619	3.743	3.596	3.995	3.679	3.693	3.757	3.963	3.523
NRR TERTIMBANG	0.402	0.416	0.4	0.444	0.409	0.41	0.417	0.44	0.391
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	93.23 (Sangat Baik)								

Gambar 3.2.1.
Grafik Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan SKM



Kode Unsur Pelayanan

Kode Unsur Pelayanan

U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Pelaksanaan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang telah ditampilkan pada Tabel 3.2.1. dan Gambar 3.2.2. dapat dilihat bahwa unsur penilaian tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sungai Kapih Tahun 2025 ada pada unsur keempat (U4) yaitu Biaya/Tarif. Hal ini karena segala jenis layanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih **tidak dipungut biaya atau gratis**. Sedangkan unsur penilaian terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat ada pada unsur kesembilan yaitu Sarana dan Prasarana. Apabila dilihat dari nilai unsur kesembilan tersebut, maka Sarana Prasarana penunjang pelayanan pada Kelurahan Sungai Kapih harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 terhadap jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih diketahui Indeks Kepuasan Unit Layanan dan Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2.2.
Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	93.15	Sangat baik	✚
2	Layanan Sekretariat	93.50	Sangat baik	
3	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	91.60	Sangat baik	
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	93.28	Sangat baik	
TOTAL IKM		93.23	Sangat baik	

Gambar 3.2.2.
Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan tabel 3.2.2. dan grafik 3.2.2. di atas diketahui bahwa empat unit layanan pada Kelurahan Sungai Kapih yakni :










1. Layanan Pemberintahan, Ketenteraman dan Ketertiban;
2. Layanan Sekretariat;
3. Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup; serta
4. Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Pada seluruh layanan tersebut, masing-masing mendapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di atas 90 dengan predikat sangat baik.

Adapun rata-rata penilaian unsur pelayanan dan mutu pelayanan pada masing-masing unit layanan Kelurahan Sungai Kapih Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :










Tabel 3.2.3.
Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Pemerintahan,
Ketenteraman dan Ketertiban

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.51	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.82	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.56	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.56	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.64	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.85	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.67	Sangat baik	

Tabel 3.2.4.
Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Sekretariat










Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.67	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.76	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.63	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.76	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.70	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.81	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.37	Baik	

Tabel 3.2.5.










Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.67	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.33	Baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.33	Baik	

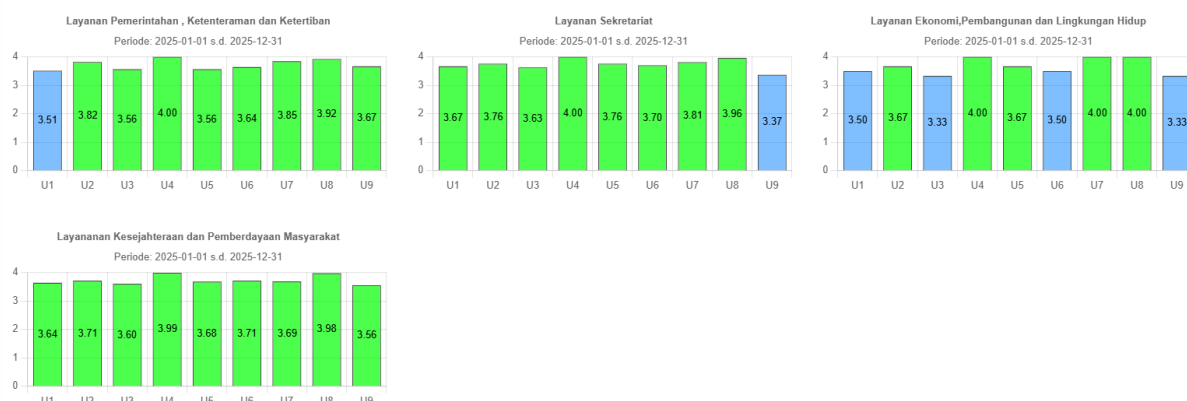
Tabel 3.2.6.
Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.64	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.71	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	3.60	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	3.99	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.68	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3.71	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	3.69	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.98	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	3.56	Sangat baik	

Gambar 3.2.3.
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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat dengan index penilaian terendah yaitu Sarana dan Prasarana (U9) dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 768.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (U4) dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 871.

Apabila dilihat dari data tersebut dan juga 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 :

- “Sarana dan prasarana penunjang harus dilengkapi”
- “Kondisi udara di ruang tunggu yang panas”
- “Pelayanan Berbasis Digital”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pelayanan pada Kelurahan Sungai Kapih harus dimonitoring dan dievaluasi secara berkala, dan juga petugas pelayanan diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*
- Sarana prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan AC belum terdapat hingga saat ini.
- Pelayanan masih manual dan belum berbasis digital.

4.2. Tindak Lanjut Permasalahan/Kekurangan Dari Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Kapih

Dari permasalahan/kekurangan yang terdapat pada pelayanan Kelurahan Sungai Kapih, maka ditindaklanjuti sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Kelurahan Sungai Kapih yakni :

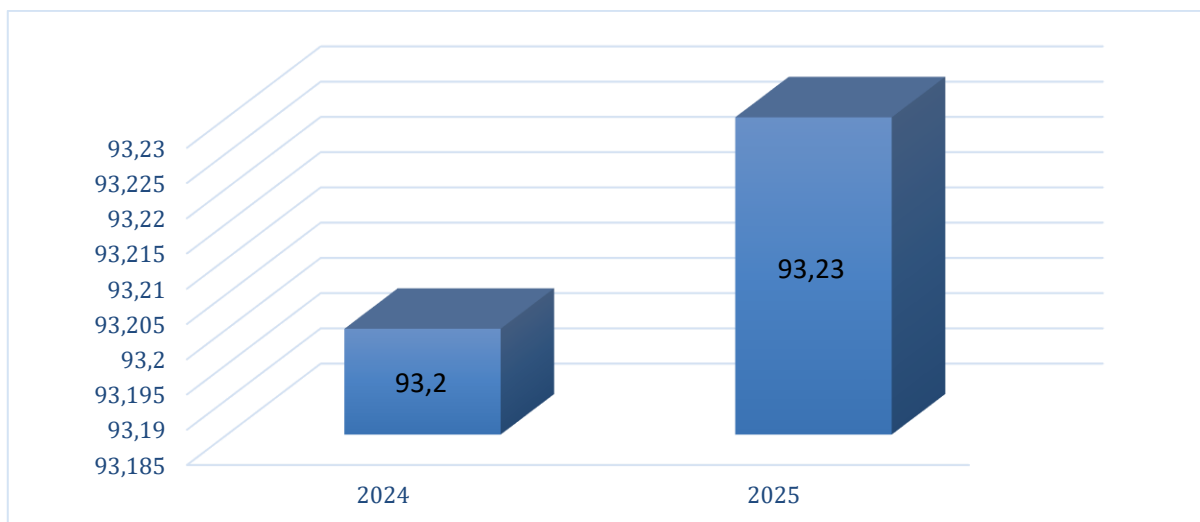
- Bersurat kepada Dinas terkait untuk dapat memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* bagi petugas layanan Kelurahan Sungai Kapih;
- Melakukan Rapat Koordinasi setiap bulan dan memonitoring serta mengevaluasi kinerja pegawai termasuk penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan Sungai Kapih;
- Sarana dan prasarana seperti ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan terdigitalisasi hingga saat ini masih dalam proses. Adapun ruang pelayanan Kelurahan Sungai Kapih saat ini dilengkapi dengan ruang laktasi, ruang

bermain anak, musholla, pojok baca dan kursi/sofa yang nyaman untuk menunggu yang semuanya bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan.

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. Adapun Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda pada tahun 2024 dan 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.3.1.
Tren Nilai SKM Kelurahan Sungai Kapih



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2024 hingga 2025 pada Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada tahun 2025, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik. Dalam hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan sebesar 93,23.
2. Secara signifikan nilai SKM Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan Kota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
3. Unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Sarana Prasarana, sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif oleh karena segala jenis layanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih tidak dipungut biaya atau gratis.
4. Untuk sarana dan prasarana Kelurahan Sungai Kapih selalu berusaha meningkatkan kualitas, dalam hal ini seperti ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan terdigitalisasi hingga saat ini masih dalam proses. Adapun ruang pelayanan Kelurahan Sungai Kapih saat ini dilengkapi dengan ruang laktasi, ruang bermain anak, musholla, pojok baca dan kursi/sofa yang nyaman untuk menunggu yang semuanya bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan.

5. Guna memonitoring serta mengevaluasi kinerja pegawai termasuk penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan Sungai Kapih melakukan rapat koordinasi setiap bulan.



Samarinda, 03 November 2025
Lurah Sungai Kapih

Misbahul Munir Alhabsyi
Misbahul Munir Alhabsyi, SE, M.A.P
NIP. 197205042010011007

LAMPIRAN (KUISIONER)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

KELURAHAN SUNGAI KAPIH

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)

Pilih Layanan

Pekerjaan (*)

Pilih Pekerjaan

Pendidikan (*)

Pilih Pendidikan

Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

Umur (*)

Umur (angka saja)

tahun

No. Telepon

No. telepon (tidak wajib)

Layanan yang diterima

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

KELURAHAN SUNGAI KAPIH

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?

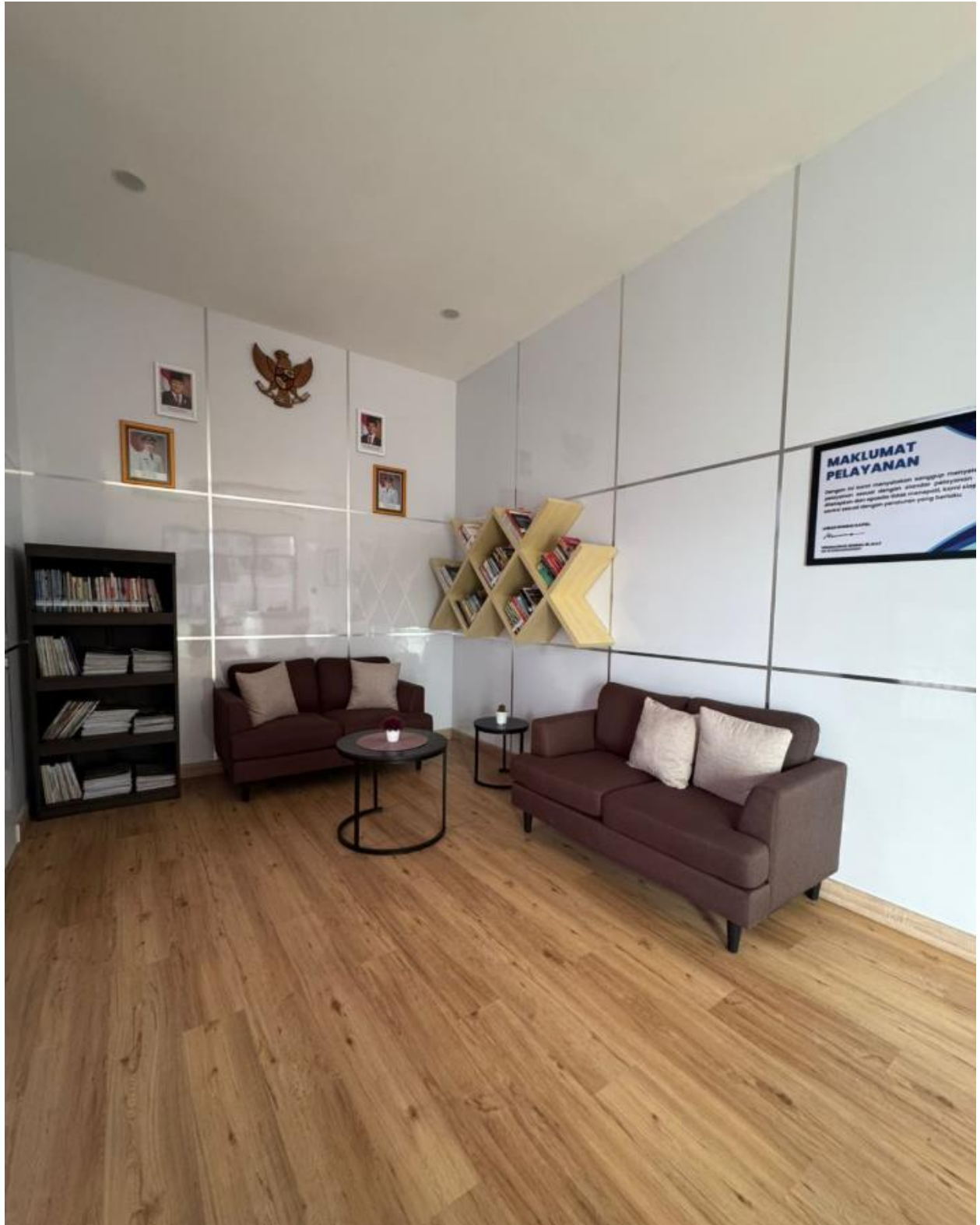
- (1) Sangat mahal (2) Cukup mahal
 (3) Murah (4) Gratis

LAMPIRAN (DOKUMENTASI)



LAMPIRAN (SARANA PRASARANA RUANG PELAYANAN)





MAKLUMAT PELAYANAN
Dengan ini kami mengucapkan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pelanggan yang telah menggunakan perkhidmatan kami dengan penuh keyakinan dan kepercayaan. Kami akan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kami dengan penuh komitmen yang tinggi.

MAKLUMAT PELAYANAN
No. 123456789
No. 123456789
No. 123456789









LAMPIRAN

**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN SUNGAI KAPIH
SEMESTER II
TAHUN 2025**



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

Nama Organisasi : **KELURAHAN SUNGAI KAPIH**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN TATAKO**
No. Telp. : **000**

Periode 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	17/01/2025	D3	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	17/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	31	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	17/01/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	37	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	20/01/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	20/01/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	20/01/2025	D3	Lainnya	P	30	3	3	3	4	4	4	4	4	3
7	21/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	21/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	21/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	3	3	4	4	3	3	4	3
10	22/01/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	3	3	3	4	4
11	22/01/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	44	4	3	3	4	3	4	4	4	3
12	22/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	62	3	4	3	4	3	3	4	4	4
13	24/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	3	4	3	3	4	4	4
14	24/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	24/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	30/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	30/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	3	4	4	3	3	4	3	4
18	03/02/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	20/02/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	4	3	4	3	4	3	4	4
20	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	4	4	4	4	3	3	3
21	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	3	4	4	4	3	3	4	4
23	24/02/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24/02/2025	D3	Wiraswasta	L	25	4	3	4	4	3	3	3	4	3
25	24/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	24/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	26/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	4	4	4	4	3	3	4	4
28	26/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	21	4	4	3	4	4	3	3	3	4
29	26/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	4	4	4	4	4	4	4	3
30	26/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	21	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	27/02/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	27/02/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	54	3	3	4	4	3	3	4	4	4
33	04/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	43	4	3	4	4	4	4	4	4	3
34	04/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	25	3	4	3	4	4	3	4	3	4
35	04/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	49	4	4	3	4	3	3	4	4	4
36	21/05/2025	D4/S1	PNS	L	29	4	4	3	4	4	4	4	3	4
37	21/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	28	3	4	4	4	3	4	3	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	05/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	05/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	10/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	4	4	4	4	4	3	4	3
41	10/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	3	4	3
42	10/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	11/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	11/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	11/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	53	3	3	3	4	4	3	3	4	3
46	13/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	13/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	4	4	4	4	4	4	4	3
48	13/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	3	3	4	3
49	16/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	16/06/2025	Lainnya	Lainnya	P	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	16/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
52	16/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	17/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	29	4	3	3	4	4	4	4	4	3
54	19/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	57	3	3	3	4	3	3	4	4	3
55	19/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	33	4	4	3	4	4	4	4	4	3
56	19/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	25	4	4	4	4	3	3	4	4	3
57	20/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	20/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	4	4	4	2
59	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	3	4	4	3	3	4	4	3
60	23/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
61	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	23/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	53	3	4	3	4	4	4	4	4	3
64	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	3	3	4	3
65	25/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	38	3	4	3	4	3	4	4	4	3
66	25/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	26/06/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	30/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	29	4	3	4	4	3	4	4	4	3
69	30/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	46	4	4	3	4	4	3	4	4	3
70	01/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	4
71	01/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	4	4	4	4	3
72	02/07/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	4	4	4	3	3	4	3
73	03/07/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	64	3	3	3	4	3	4	4	4	4
74	03/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	3	4	3	4	3	4	4	4	3
75	04/07/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	24	3	4	4	4	4	3	4	4	4
76	07/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
77	07/07/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	4	3	3	4	4	4	4	4	4
78	08/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	4	4	4	4	3
79	10/07/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	50	3	4	3	4	4	4	3	4	3
80	14/07/2025	D3	Wiraswasta	P	32	3	4	4	4	4	3	3	4	4
81	14/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	14/07/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	15/07/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	60	3	4	4	4	3	4	4	4	3
84	15/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	4	4	4	4	3	4	3	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	16/07/2025	D3	Lainnya	L	29	3	3	4	4	3	4	4	4	4
86	17/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	4	4	4	4	3	3	3	4	3
87	21/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	28	3	4	4	4	4	3	4	4	4
88	21/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	19	4	4	3	4	3	4	4	4	3
89	22/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	22/07/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	26	3	4	4	4	3	3	4	4	4
91	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	4	3	4	4	3	4	4	3
92	24/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	4	3	4	3	4	4	4	4
93	25/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	4	3	4	4	3
94	25/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	3	3	4	4	4	4	4	4
95	28/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	26	3	4	4	4	3	4	4	4	3
96	28/07/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	31	4	4	4	4	4	3	4	4	3
97	28/07/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	49	3	4	4	4	4	3	3	4	4
98	29/07/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	47	3	4	4	4	4	3	4	4	4
99	30/07/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	47	3	4	3	4	3	4	3	4	4
100	31/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	31/07/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	34	3	4	4	4	3	4	4	4	3
102	01/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	37	4	4	4	4	4	3	3	4	3
103	04/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	47	3	4	4	4	3	4	3	4	4
104	04/08/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	04/08/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	43	3	3	3	4	3	3	4	4	4
106	05/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	4	4	4	3	3	4	4
107	05/08/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	52	4	4	3	4	4	3	4	4	3
108	06/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	28	3	4	3	4	4	4	3	4	4
109	06/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	4	4	4	4	4	3	4	4
110	06/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	3	4	3	4	4	4	4
111	07/08/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
112	07/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	3	4	3	4	3	4	3
113	08/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	3	4	4	3	3	4	3
114	08/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	11/08/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	20	4	3	4	4	3	4	4	4	3
116	12/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	3	4	4	3	3
117	12/08/2025	Lainnya	Lainnya	P	35	4	3	3	4	3	3	4	4	4
118	13/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	4	3	4	4	4	3	4	4
119	13/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	22	3	4	3	4	4	3	4	4	4
120	15/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	15/08/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	58	4	4	3	4	4	3	3	4	3
122	15/08/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	70	3	3	3	4	3	4	4	4	3
123	19/08/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	27	4	4	3	4	3	4	4	4	3
124	19/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	49	4	4	3	4	4	3	4	4	3
125	19/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	20/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	3	4	3	4	4	4	4
127	20/08/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	4	3	4	4	3	4	4	3
128	20/08/2025	SMA/Sederajat	TNI/Polri	L	80	3	4	4	4	3	3	4	4	3
129	21/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	3	4	4	4	3	4	3	4	4
130	25/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	4	3	4	4	4	4	4	3
131	25/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	36	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
132	26/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	28/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	28/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	4	4	4	3
135	28/08/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	4	3	3	4	3	4	4	4	3
136	29/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	4	4	4	3	4	4	4	4
137	29/08/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	20	4	4	3	4	3	3	4	4	3
138	29/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	29/08/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	46	3	4	4	4	3	3	4	4	4
140	01/09/2025	Lainnya	Wiraswasta	L	21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
141	01/09/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	65	3	4	4	4	4	4	4	4	3
142	01/09/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	3	4	3	4	3
143	02/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	59	4	4	3	4	4	3	4	4	3
144	02/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	03/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	51	3	4	3	4	3	4	4	4	4
146	03/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	03/09/2025	D4/S1	PNS	P	28	3	4	3	4	3	4	4	4	3
148	03/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	04/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	4	4	3	4	4	4	4
150	04/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	04/09/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	22	3	3	3	4	4	4	4	4	3
152	08/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	08/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	28	3	4	4	4	3	4	4	4	3
154	08/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	4	4	4	3	3	3	4	4	3
155	08/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	08/09/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	09/09/2025	D3	Wiraswasta	L	26	4	4	3	4	4	3	3	4	3
158	09/09/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	09/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	3	4	4	3	3	4	3
160	10/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	3	4	3	4	3	4	4	4	3
161	11/09/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	11/09/2025	D3	Wiraswasta	L	26	3	4	3	4	4	4	4	4	3
163	11/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	12/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	3	4	3	4	4	4	3
165	12/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	31	3	4	4	4	3	4	4	4	3
166	15/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	3	4	3	4	3	4	3	4	3
167	15/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	15/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	39	4	3	3	4	3	3	3	4	3
169	15/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	3	3	4	4	4	4	4	4	3
170	15/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	4	4	4	3	4	4	4	3
171	16/09/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	38	4	4	3	4	4	4	4	4	3
172	16/09/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	16/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	3	3	3	4	3
174	17/09/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	17/09/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	43	4	4	4	4	4	3	3	4	3
176	17/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	28	4	3	3	4	4	3	4	3	3
177	18/09/2025	Lainnya	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	18/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	54	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
179	19/09/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	3	4	4	4	4	4	3
180	19/09/2025	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	4	4	4	4	4	4	3
181	19/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	22/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	22/09/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	34	3	4	3	4	3	3	3	4	3
184	22/09/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	28	4	3	4	4	4	3	3	4	3
185	22/09/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	3	4	4	3	3	4	3
186	22/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3
187	23/09/2025	Lainnya	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	23/09/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	4	3	3	4	4	4	4	4	3
189	23/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	24/09/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	30	4	4	3	4	4	4	3	4	3
191	24/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	4	4	4	4	4	4	3
192	24/09/2025	S2	TNI/Polri	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	24/09/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	34	4	3	3	4	4	3	3	4	3
194	24/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	4	3	4	4	4	3	4	3
195	25/09/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	4	3	3	4	4	4	3	4	3
196	25/09/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	25/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	26/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	4	3	3	4	4	4	3	4	3
199	26/09/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	30/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
201	06/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	06/10/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	46	4	3	3	4	4	4	4	4	3
203	06/10/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	06/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	07/10/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	07/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
207	07/10/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	25	3	4	3	4	3	4	4	4	3
208	07/10/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	08/10/2025	D4/S1	PNS	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
210	08/10/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	08/10/2025	D3	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
212	09/10/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
213	09/10/2025	D3	Wiraswasta	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	13/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	13/10/2025	D4/S1	PNS	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	13/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	13/10/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	13/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						789	816	784	871	802	805	819	864	768
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.619	3.743	3.596	3.995	3.679	3.693	3.757	3.963	3.523
NRR TERTIMBANG						0.402	0.416	0.4	0.444	0.409	0.41	0.417	0.44	0.391
IKM UNIT PELAYANAN						93.23					Sangat baik			

Jumlah responden: 218

Waktu cetak: 23/10/2025 11:00:30