



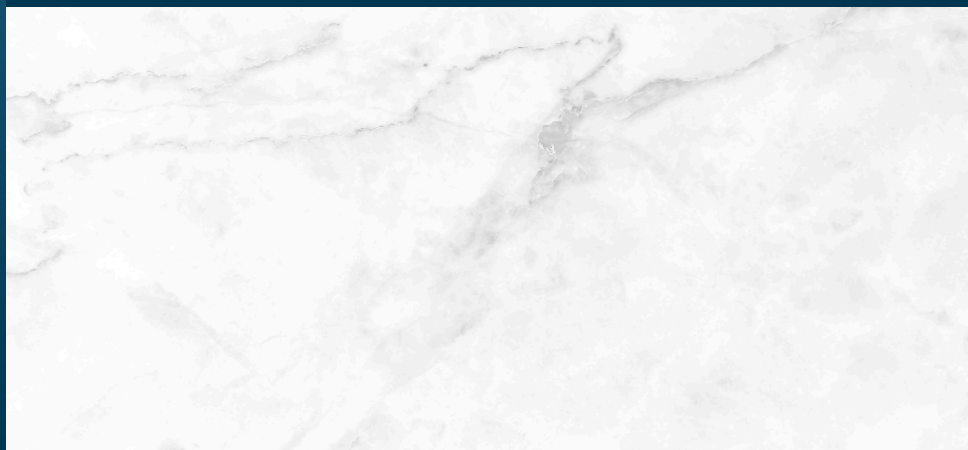
Pemerintah
Kota Samarinda

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN SUNGAI KAPIH
KECAMATAN SAMBUTAN



TRIWULAN I
TAHUN 2026





KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran 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) Periode Triwulan I Tahun 2026 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 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.



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)	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	15
BAB V PENUTUP	16
5.1. Kesimpulan	16

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 [Formulir Survei Kepuasan Masyarakat KELURAHAN SUNGAI KAPIH - eKianPuas Survei Kepuasan Masyarakat](#) 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 2026	7
2.	Pengumpulan Data	Februari - November 2026	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil		
	- Triwulan I	April 2026	5
	- Triwulan II	Juli 2026	5
	- Semester I	Juli 2026	5
	- Triwulan III	Oktober 2026	5

	- Triwulan IV	November 2026	5
	- Semester II	November 2026	5
	- Tahunan	November 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil		
	- Triwulan I	April 2026	5
	- Triwulan II	Juli 2026	5
	- Semester I	Juli 2026	5
	- Triwulan III	Oktober 2026	5
	- Triwulan IV	November 2026	5
	- Semester II	November 2026	5
	- Tahunan	November 2026	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 :

Tabel 3.2.1.
Rincian Responden Penerima Layanan
Di Kelurahan Sungai Kapih Triwulan I Tahun 2026

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	32	50 %
		PEREMPUAN	32	50 %
2	PENDIDIKAN	SD / SEDERAJAT	3	4,69 %
		SMP / SEDERAJAT	8	12,50 %
		SMA / SEDERAJAT	28	43,75 %
		DIII	4	6,25 %
		D4 / S1	20	31,25 %
		S2	1	1,56 %
3	PEKERJAAN	PNS	3	4,69%
		GURU / DOSEN	2	3,13 %
		WIRASWASTA	27	42,19 %
		LAINNYA	32	50 %

4	USIA	19 – 29 TAHUN	26	40,63 %
		20 – 49 TAHUN	18	28,13 %
		50 – 64 TAHUN	12	18,75 %
		< 19 TAHUN	8	40,63 %

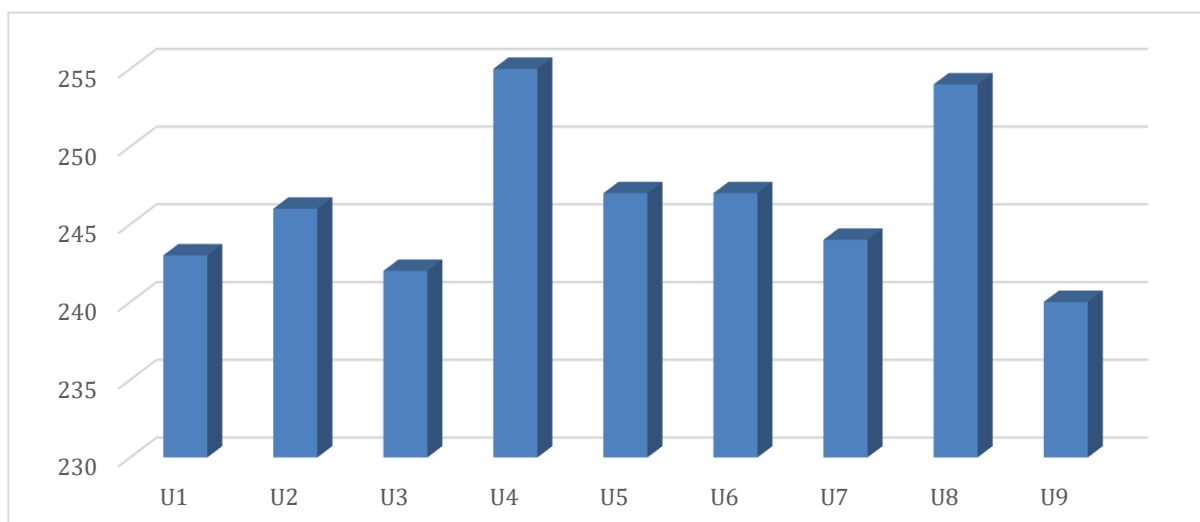
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2.2.
Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	243	246	242	255	247	247	244	254	240
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3,797	3,844	3,781	3,984	3,859	3,859	3,813	3,969	3,750
NRR TERTIMBANG	0,422	0,427	0,420	0,443	0,429	0,429	0,424	0,441	0,417
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	96,3 (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



BAB IV

ANALISIS

HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 240, selanjutnya Unsur waktu pelaksanaan (U3) mendapatkan nilai terendah dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 242, dan unsur persyaratan (U1) dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 243.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (U4) dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 255. Hal ini karena segala jenis layanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih tidak dipungut biaya atau gratis.

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 :

- “Kalau Bisa Pelayanan Berbasis Digital”;
- “untuk persyaratan pelayanan tolong diinfokan secara terbuka sehingga saat berurusan tidak bolak balik”

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*
- Pelayanan masih manual dan belum berbasis digital.
- Persyaratan berupa standar pelayanan telah diunggah ke website dan sosial media kelurahan, akan tetapi belum banyak masyarakat yang membuka dan membaca hal tersebut.

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;
- Menginfokan Kembali terkait standar pelayanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih pada website dan sosial media kelurahan, serta menginfokan kontak layanan informasi dan pengaduan pada Kelurahan jika terdapat hal-hal yang kurang jelas terkait pelayanan di kelurahan sungai kapih.



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I pada tahun 2026, 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 96,3.
2. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 240, selanjutnya Unsur waktu pelaksanaan (U3) mendapatkan nilai terendah dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 242, dan unsur persyaratan (U1) dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 243.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (U4) dengan jumlah nilai per unsur pelayanan sebesar 255. Hal ini karena segala jenis layanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih tidak dipungut biaya atau gratis.

4. Guna memonitoring serta mengevaluasi kinerja pegawai termasuk penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan Sungai Kapih melakukan rapat koordinasi setiap bulan.
5. Terkait standar pelayanan yang ada di Kelurahan Sungai Kapih telah diunggah pada website dan sosial media kelurahan agar masyarakat dapat mengetahui secara detail persyaratan serta memenuhi syarat administrasi sebelum datang ke kelurahan.
6. Memberikan kontak layanan informasi dan pengaduan pada website dan sosial media Kelurahan Sungai Kapih kepada masyarakat jika terdapat hal-hal yang kurang jelas terkait administrasi pelayanan di kelurahan sungai kapih.

Samarinda, 01 April 2026

Lurah Sungai Kapih



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



LAMPIRAN (KUISIONER)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

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)

Selanjutnya

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?

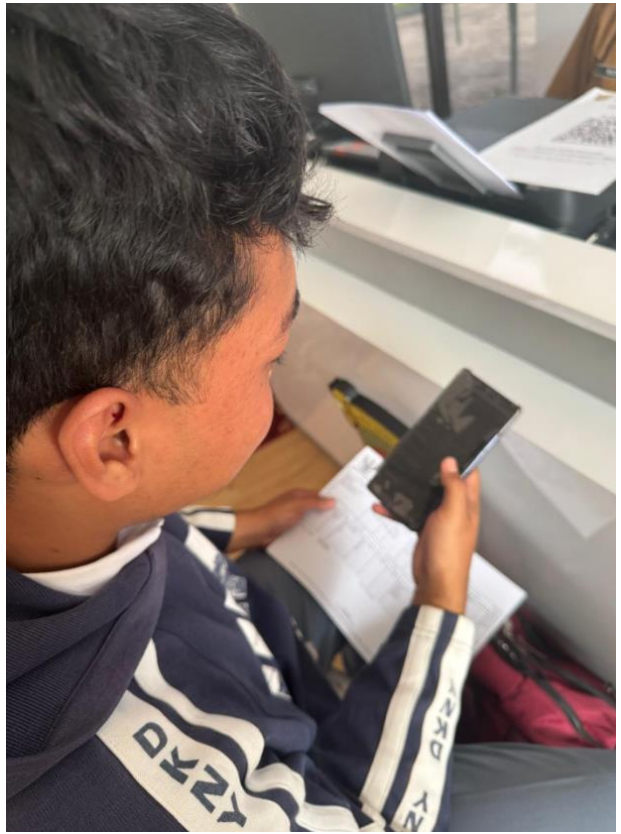
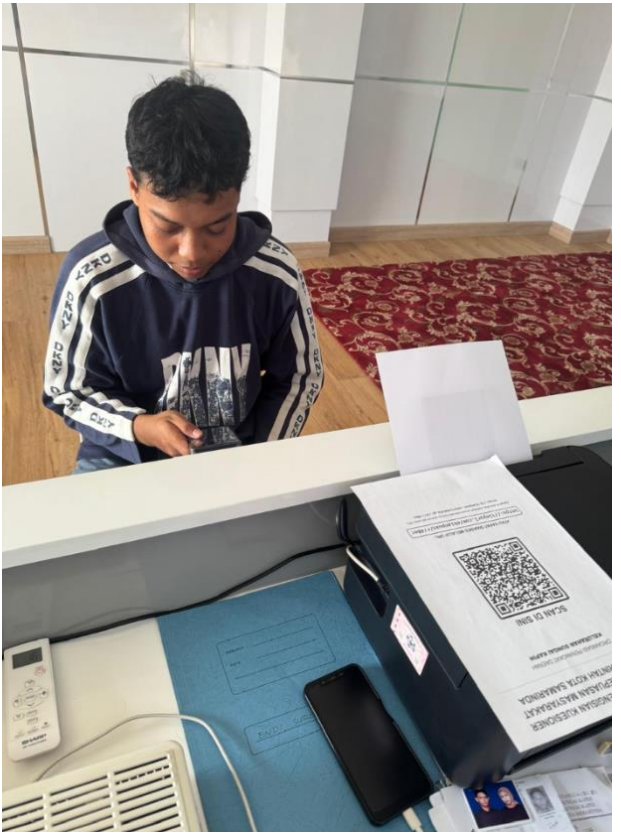
- (1) Buruk (2) Cukup
 (3) Baik (4) Sangat baik

Kembali

Selanjutnya



LAMPIRAN (DOKUMENTASI)





LAMPIRAN

**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN SUNGAI KAPIH
TRIWULAN I
TAHUN 2026**



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

Nama Organisasi : **KELURAHAN SUNGAI KAPIH**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN TATAKO**
No. Telp. : **000**
Jml. Responden : **64**
Periode Data : **01/01/2026 s.d. 31/03/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	09/02/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	09/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	09/02/2026	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	09/02/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	09/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	25	3	4	3	4	4	4	4	4	3
6	09/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	10/02/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	10/02/2026	D3	Lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	10/02/2026	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	10/02/2026	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	48	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	11/02/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	11/02/2026	D3	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	11/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	11/02/2026	D4/S1	PNS	P	46	3	4	4	4	4	3	3	4	3
15	13/02/2026	S2	Wiraswasta	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	13/02/2026	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	13/02/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	13/02/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	4	4	3	4	4	4	3
19	18/02/2026	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	25	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	18/02/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	18/02/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	18/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	19/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	19/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	19/02/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	20/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	20/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	23/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	23/02/2026	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	23/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	24/02/2026	D4/S1	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	24/02/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	27	4	4	3	4	4	4	3	4	3
35	25/02/2026	D4/S1	Lainnya	L	22	3	4	3	4	4	3	3	4	4
36	25/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	25/02/2026	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	4	3	4	4	4	3	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	25/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	3	4	4	4	3	4	4
39	26/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	26/02/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	27/02/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	27/02/2026	D3	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	02/03/2026	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	02/03/2026	D4/S1	Lainnya	L	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	02/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	03/03/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	03/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	04/03/2026	D4/S1	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	05/03/2026	D3	Lainnya	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	06/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	06/03/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	09/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	09/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	27	3	3	3	4	4	4	4	4	3
54	11/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	11/03/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	12/03/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	13/03/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	13/03/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	16/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	17/03/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	17/03/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	30/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	30/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	26	3	4	3	4	3	3	3	4	3
64	30/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	58	3	3	4	4	3	4	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						243	246	242	255	247	247	244	254	240
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.797	3.844	3.781	3.984	3.859	3.859	3.813	3.969	3.75
NRR TERTIMBANG						0.422	0.427	0.42	0.443	0.429	0.429	0.424	0.441	0.417
IKM UNIT PELAYANAN						96.3					Sangat baik			

Waktu cetak: 02/04/2026 10:17:25

