



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode Bulan Januari s/d Juni 2025.

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,  
Camat Samboja



**DAMSIK, SH, M.Si**  
Pembina, IV/a  
NIP. 19690414 200701 1 031

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan .....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	7
2.1. Pelaksana SKM .....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan .....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	11
3.1. Jumlah Responden SKM .....	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ....	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	17
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	17
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	19
4.3. Tren Nilai SKM.....	20
BAB V KESIMPULAN .....	
LAMPIRAN.....	i
1. Koesioner .....	i
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	i
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	ii

# **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 mengamankan 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 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara 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**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey Kukar 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 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Kecamatan Samboja pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

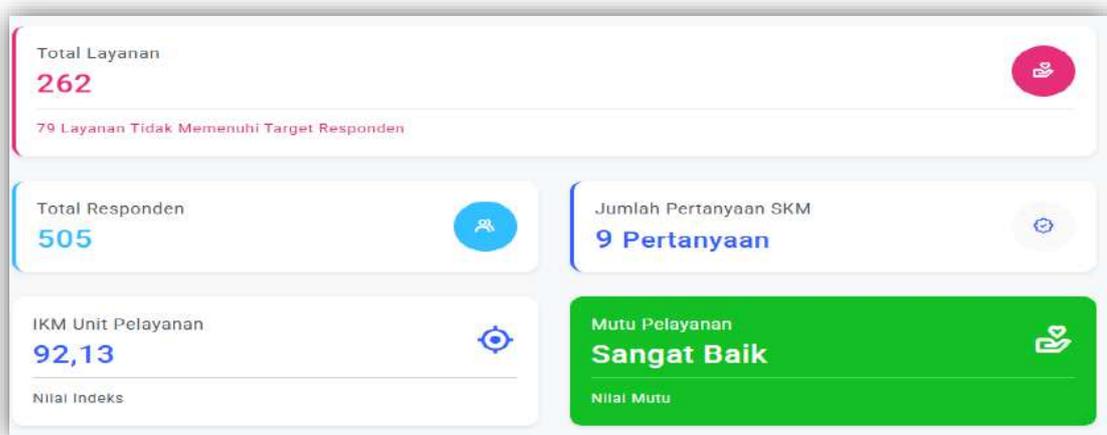
Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 505 orang.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	20

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di <https://survei.kukarkab.go.id/login>. Berdasarkan Tabel tersebut jumlah minimum sampel responden yang telah dikumpulkan dalam Bulan Januari s/d Juni 2025 SKM adalah sebanyak 505 orang.



Tabel 1.1 Tabel penarikan data SKM 2025

Keterangan

Unsur

Kode	Unsur Pertanyaan
U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana

Point

Nilai	Pilihan
4	A. Sangat Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3	B. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2	C. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
1	D. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat

Nilai	Mutu
86,31 - 100,00	Sangat Baik
76,61 - 86,30	Baik
65,00 - 76,60	Kurang Baik
25,00 - 04,99	Tidak Baik

Legend

Label	Keterangan
U1 s.d Un	Unsur-Unsur pelayanan
NRR	Nilai Rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
--*)	Jumlah NRR IKM tertimbang
--**)	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	NRR per unsur x 0,111

Tabel. 1.2 Tabel Unsur, point dan Legend

Data Responden

No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
135	KJ*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 25 Jun 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	NU*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 25 Jun 2025	4	4	3	4	3	4	4	4	4
137	AD*****	Layanan E-KTP 25 Jun 2025	4	4	3	4	3	3	4	4	4
138	RP***	Layanan E-KTP 25 Jun 2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	MJ*****	Layanan E-KTP 25 Jun 2025	4	4	4	4	3	3	4	4	3
140	YB*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 25 Jun 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur			314	313	309	356	306	304	313	345	305
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,671	3,664	3,671	3,971	3,614	3,6	3,664	3,883	3,657
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,408	0,407	0,397	0,441	0,402	0,4	0,407	0,433	0,401

« Sebelumnya 1 2 3 Berikutnya »

Tabel 1.3 Tabel Data Responden

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

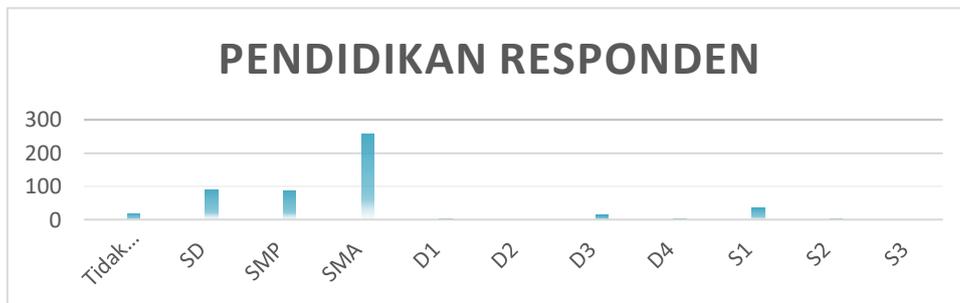
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 505 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki Perempuan	296 209	
2	PENDIDIKAN	Tidak Bersekolah SD SMP SMA D1 D2 D3 D4 S1 S2 S3	18 90 86 258 3 0 13 1 34 1 0	
3	USIA	Dibawah 18 Tahun 18 s.d 29 Tahun 30 s.d 39 Tahun 40 s.d 49 Tahun 50 Tahun ke atas	64 214 102 77 48	

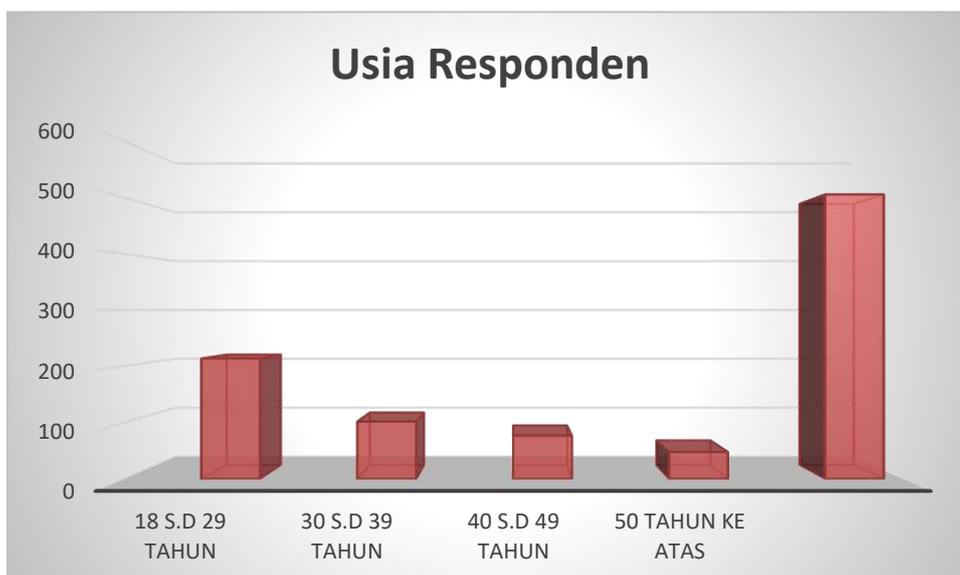
Grafik.3.1.1 Jenis Kelamin Responden



Grafik.3.1.2 Jenis Pendidikan Responden

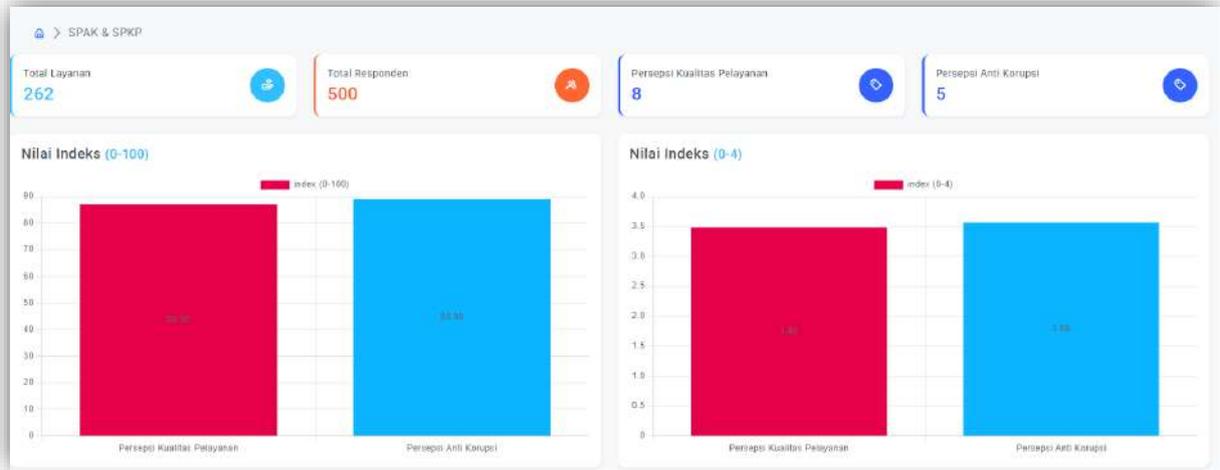


Grafik.3.1.3 Usia Responden



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

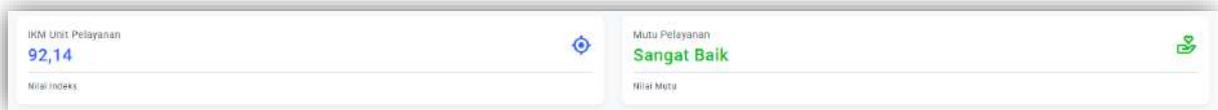
Pengolahan data SKM menggunakan sampel dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di <https://survei.kukarkab.go.id/login> diperoleh hasil sebagai berikut :



Tabel 3.2.1 Detail Indeks SPAK & SPKP



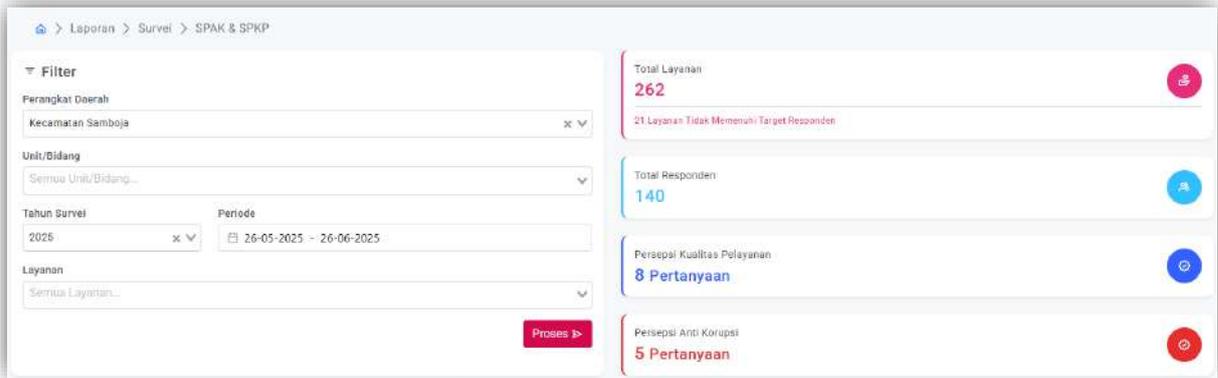
Tabel dan Grafik 3.2.2. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan



Tabel 3.2.3 Detail Persentase Jawaban Responden



Tabel. 3.2.4 Detail Jumlah Jawaban Penilaian SKM



Tabel. 3.2.5 Detail Laporan SPAK & SPKP



Tabel. 3.2.6 Detail Indeks Pelayanan

No	Responden	Layanan	Detail Pertanyaan								Total	(%)
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8		
132	Uj*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 27 Juni 2025	4	5	5	5	5	5	5	5	41	85.42
133	Uj*****	Layanan Kami Keluarga 27 Juni 2025	4	1	1	5	5	5	5	5	30	75.00
134	Mj*****	Layanan E-RTP 24 Juni 2025	5	5	5	5	5	5	5	47	97.92	
135	Uj*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 24 Juni 2025	1	3	4	1	2	3	5	8	29	54.17
136	Uj*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 25 Juni 2025	5	5	5	5	5	5	5	43	100.00	
137	Uj*****	Layanan E-RTP 26 Juni 2025	5	5	5	5	5	5	1	43	85.50	
138	Uj*****	Layanan E-RTP 27 Juni 2025	5	5	5	5	5	5	5	43	100.00	
139	Uj*****	Layanan E-RTP 27 Juni 2025	5	5	5	5	5	5	5	48	100.00	
140	Uj*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 28 Juni 2025	1	3	4	4	5	5	1	29	54.17	
TOTAL			710	723	749	738	769	747	764	736	5930	88.10
Nilai Indeks (0-100)			3.21	3.33	3.45	3.57	3.69	3.81	3.93	4.05	794.76	88.10
Nilai Indeks (9-4)			0.13	0.13	0.14	0.14	0.15	0.15	0.16	0.16	28.19	3.52

Tabel. 3.2.7 Detail Laporan Survei persepsi kualitas pelayanan

Kode	Pertanyaan	No	Responen	Layanan	Skor Pertanyaan					Total	(%)
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5		
Q1	Bagaimana penilaian Anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif ?	132	S*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	96.80
Q2	Bagaimana penilaian Anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti-korupsi ?	133	M*****	LAYANAN AKTIFISASI 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	100.00
Q3	Bagaimana penilaian Anda terkait integritas petugas dalam menegakkan peraturan / menegakkan imbalan atau hadiah ?	134	M*****	LAYANAN E-KTP 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	96.67
Q4	Bagaimana penilaian Anda terkait pencegahan pemberian pengisian liar pada pelayanan tersebut ?	135	M*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	100.00
Q5	Bagaimana penilaian Anda terkait upaya pencegahan praktik pencalonan / perantara pada pelayanan tersebut ?	136	M*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	100.00
Q5		137	A*****	LAYANAN E-KTP 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	100.00
		138	S*****	LAYANAN E-KTP 24 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	100.00
		139	M*****	LAYANAN E-KTP 25 Jan 2025	5	5	5	5	5	25	100.00
		140	M*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 16 Jan 2025	3	3	4	5	5	20	66.67
<b>TOTAL</b>					<b>792</b>	<b>749</b>	<b>758</b>	<b>758</b>	<b>754</b>	<b>3811</b>	<b>96.74</b>
<b>Nilai Indeks (0-100)</b>					<b>4.17</b>	<b>4.29</b>	<b>4.40</b>	<b>4.82</b>	<b>4.84</b>	<b>483.68</b>	<b>96.74</b>
<b>Nilai Indeks (0-4)</b>					<b>0.17</b>	<b>0.17</b>	<b>0.18</b>	<b>0.18</b>	<b>0.19</b>	<b>18.15</b>	<b>2.68</b>

Tabel. 3.2.8 Detail Laporan Survei persepsi anti korupsi



Grafik. 3.2.9 Detail Persepsi Per Layanan

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,13
2. Kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai 3.61, Prosedur pelayanan 3.62, Kecepatan pelayanan 3.56, Kesesuaian/kewajaran biaya 3.98, Kesesuaian pelayanan 3.6, Kompetensi petugas 3.58, Perilaku petugas pelayanan 3.66, Penanganan pengaduan 3.93, Kualitas sarana dan prasarana 3.59.
3. Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi pada survei ini dikarenakan disetiap pelayanan tidak memungut biaya apapun atau gratis.
4. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah disebabkan karena dalam proses pembuatan layanan kadang masih terkendala oleh jaringan internet.
5. Masih terdapat Kelurahan dan Desa yang belum menjalankan aplikasi Survei ini karna masih terkendala kurangnya pegawai yang dapat mengoperasikan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan di aplikasi survei, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ✚ Sering terjadi masalah pada saat scanning barcode SKM.
- ✚ Fitur pada handphone tidak mensupport untuk melakukan scanning barcode.

Data Kritik dan Saran		
No	Responden	Kritik dan Saran
11	Su*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 10 Juni 2025 Sangat memuaskan
12	Um*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 11 Juni 2025 Layanan sangat baik
13	Aj*****	Layanan Surat - surat Lainnya 11 Juni 2025 Pelayanan sangat baik semoga bisa konsisten terus, salam rastaman 🍀🍀🍀
14	Id*****	Layanan E-KTP 12 Juni 2025 bagus
15	hg*****	Layanan E-KTP 12 Juni 2025 pelayanan sangat baik dan cepat ditindak lanjutin
16	Ng*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 13 Juni 2025 Terima kasih
17	Aj*****	Layanan E-KTP 16 Juni 2025 semoga bisa foto ktp secepatnya
18	Er***	Layanan E-KTP 16 Juni 2025 baik dan ramah
19	gh***	Layanan Kartu Keluarga 16 Juni 2025 bagus
20	MA*****	Layanan Kartu Keluarga 16 Juni 2025 terima kasih atas pelayanan aya di masyarakat

« Sebelumnya 1 2 3 4 Berikutnya »

Data Kritik dan Saran		
No	Responden	Kritik dan Saran
1	Ti*	Layanan E-KTP 26 Mei 2025 Gangguan jaringan tidak bisa mengurus E KTP
2	Aj*****	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA 02 Juni 2025 Sudah baik dan sangat membantu
3	Aj*****	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA 02 Juni 2025 Sudah sangat terarah seperti prosedur
4	Aj*****	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA 02 Juni 2025 Sudah sangat maksimal
5	Aj*****	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA 02 Juni 2025 Sudah sangat kompeten dan membantu
6	M*****	Layanan E-KTP 03 Juni 2025 pada saat percetakan ektp terlalu lama
7	He*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 04 Juni 2025 Sudah baik
8	Nu*****	Layanan Pembuatan AK 1 05 Juni 2025 Semoga kedepannya pelayanan yang diberikan lebih baik lagi dan tetap pertahankan pelayanan yang ramah.
9	Mo****	Layanan Pembuatan AK 1 05 Juni 2025 Harapannya ada pelayanan online seperti web untuk mengurus berbagai keperluan berkas agar memudahkan masyarakat yang berada diluar kuta Kartanegara dapat mengakses dengan mudah tanpa perlu datang ke kantor kecamatan
10	*****	LAYANAN KARTU KELUARGA

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

- Sarana dan prasarana perlu dievaluasi kembali khususnya ruang tunggu pelayanan yang masih dinilai kurang memenuhi standar.
- Petugas layanan perlu membuat tempat / ruang penyimpanan khusus kearsipan.
- Pelayanan Aplikasi Survei IKM di Kelurahan/ Desa belum maksimal.

## 4.2. Rencana Tindak Lanjut

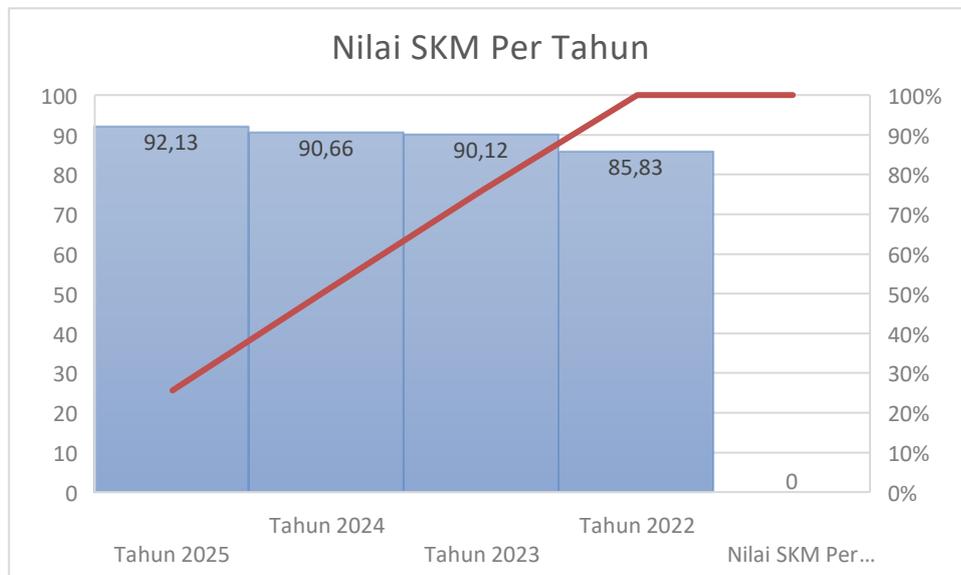
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen.</li> <li>Membuat pelayanan online.</li> </ul>	√	√			Pelayanan Umum
2	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan evaluasi standar pelayanan	√	√			Pelayanan Umum
3.	Kualitas Sarana & Prasarana	Pengadaan Kursi Ruang Tunggu	√	√			Pelayanan Umum

### 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 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



**Grafik . Nilai IKM per Tahun**

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2025 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,13. Berdasarkan Grafik Nilai IKM Per Tahun Nilai SKM Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Kualitas Sarana Prasarana dan Kecepatan Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.97

Samboja, 30 Juni 2025

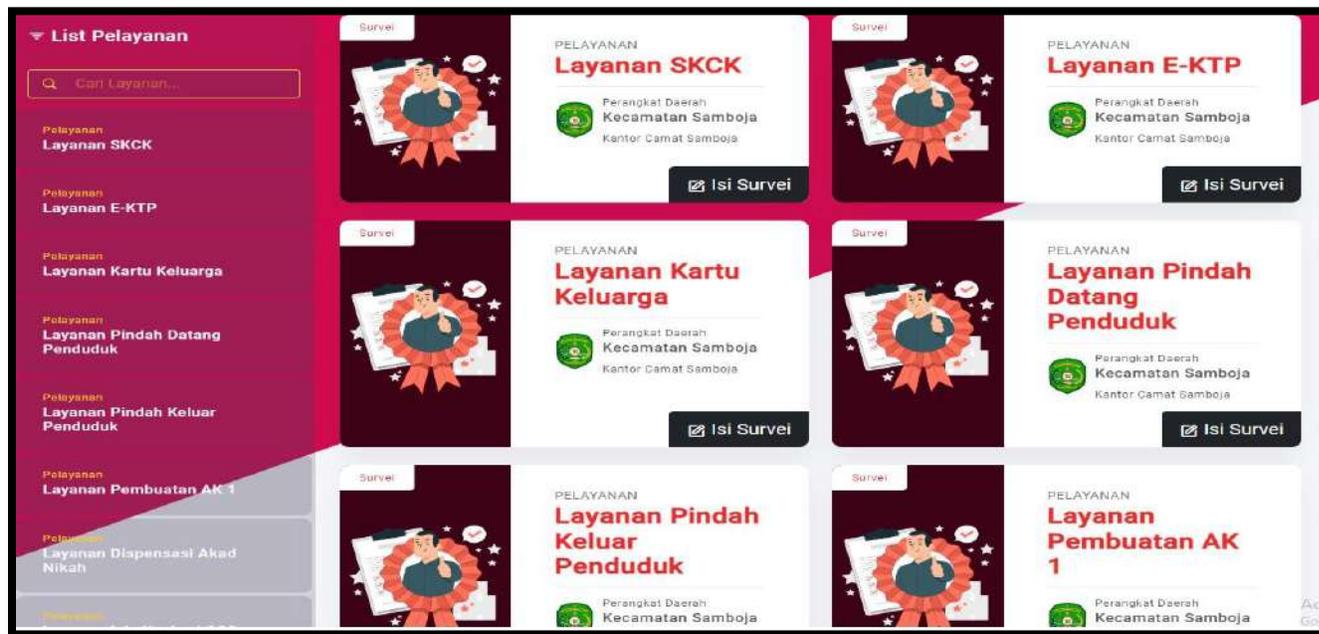
Camat Samboja



NIP. 19690414 200701 1 031

# LAMPIRAN

## 1. Koesioner



Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya.

Nama \*  
Nama Lengkap ...

Nomor Handphone \*  
Nomor Handphone...

Jenis Kelamin \*  
Pilih

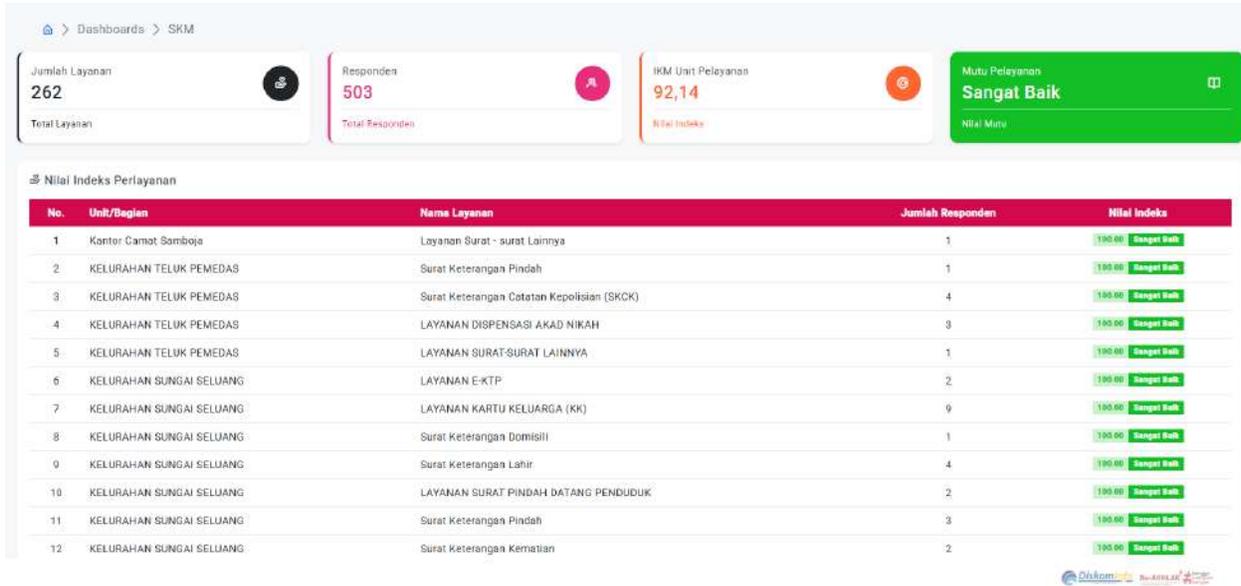
Usia \*  
Pilih

Pendidikan \*  
Pilih

Pekerjaan  
Pekerjaan...

Batal Lanjutkan

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM



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



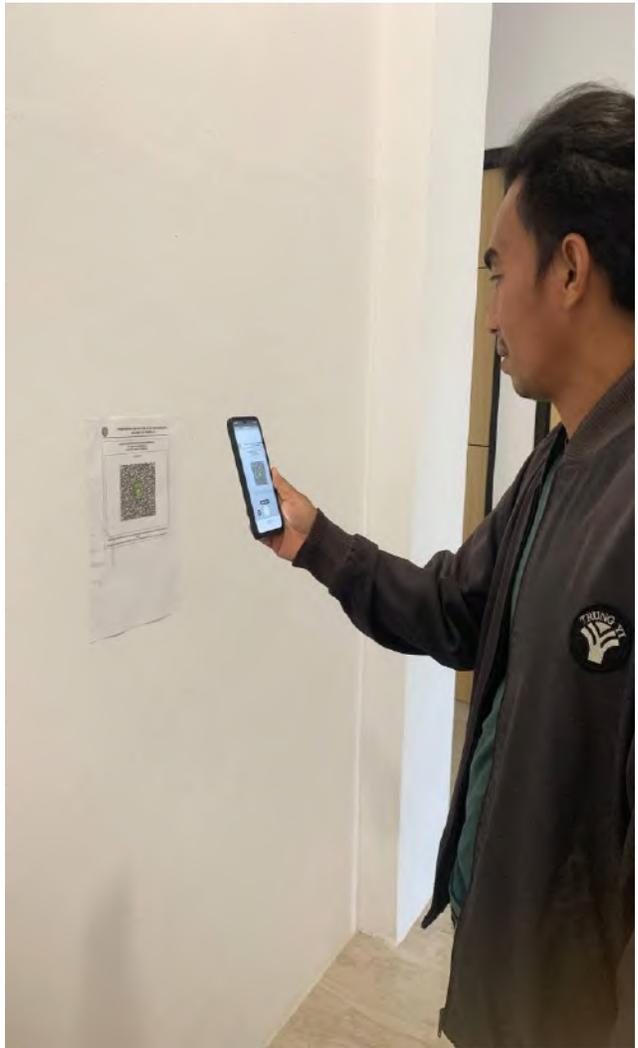
Petugas mengarahkan warga masyarakat yang mengantri untuk mengisi kuisisioner SKM



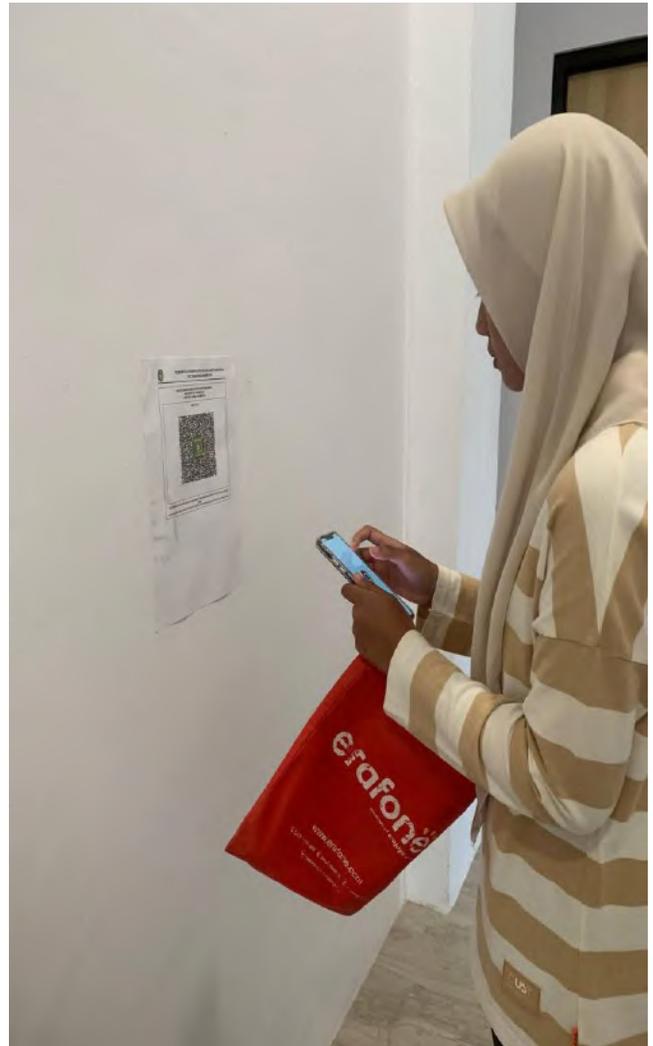
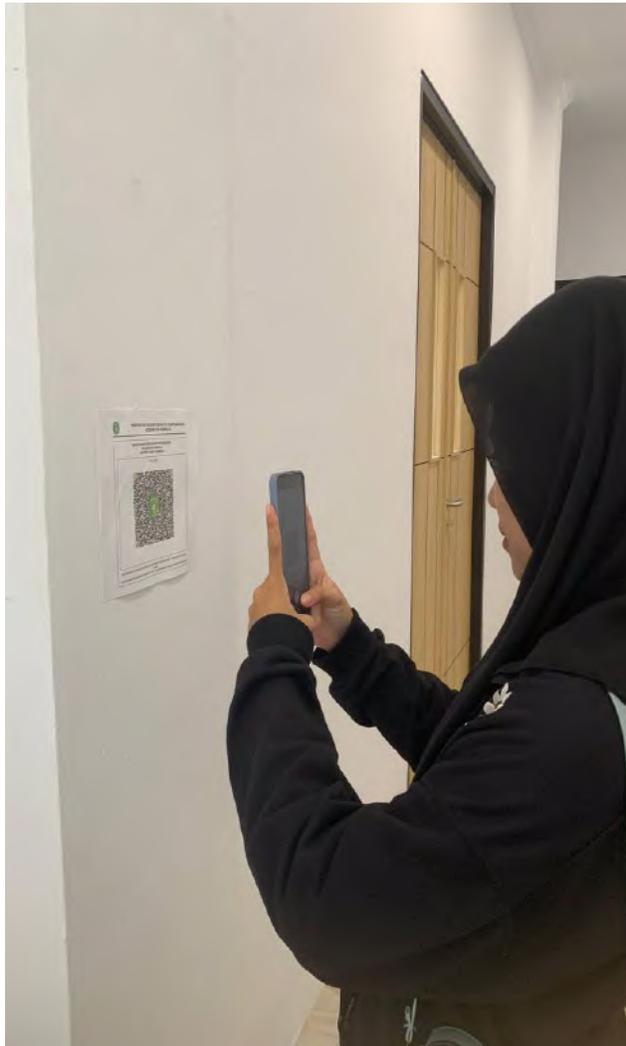
Adapun, petugas yang langsung mengarahkan untuk mengisi survei setelah selesai mengurus berkas-berkas yang dimohonkan.



Petugas Memberitahukan bagaimana cara pengisian Survei SKM



Petugas Memberitahukan bagaimana cara pengisian Survei SKM



Petugas Memberitahukan bagaimana cara pengisian Survei SKM



Petugas Memberitahukan bagaimana cara pengisian Survei SKM