



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2025



KANTOR CAMAT SAMBOJA
PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
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 Kantor Camat 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 Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Juli s/d Oktober 2025.

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



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	15
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2. Rencana Tindak Lanjut	16
4.3. Tren Nilai SKM	17
BAB V KESIMPULAN	2
LAMPIRAN	4

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

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Manual/Online melalui Aplikasi Survey Kukar yang disebarluaskan 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 Kantor Camat 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 Kantor Camat 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

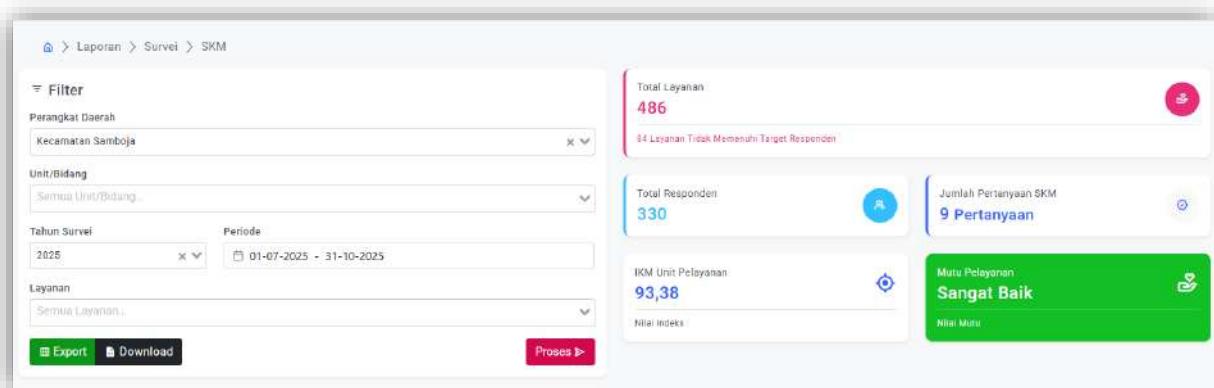
Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah layanan yaitu sebanyak 51 layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 di semester I, responden penerima layanan pada Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan (Januari s/d Juni) menunjukkan data responden sebanyak 519 orang.

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

Selanjutnya untuk menunjukkan jumlah responden semester II maka ditarik jumlah laporan dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di <https://survei.kukarkab.go.id/login> mulai Bulan Juli s/d Oktober 2025. Berdasarkan Tabel tersebut jumlah minimum sampel responden yang telah dikumpulkan dalam Bulan Juli s/d Oktober 2025 SKM adalah sebanyak 323 orang ditarik laporan dari 57 jenis layanan yang aktif atau yang sering dikunjungi.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN SAMBOJA
PERIODE: 1 JULI 2025 - 31 OKTOBER 2025

No	Layanan	Indeks	Mutu
1	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	100.00	Sangat Baik
2	Surat Keterangan Usaha	100.00	Sangat Baik
3	Surat Keterangan Pindah	100.00	Sangat Baik
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	100.00	Sangat Baik
5	Surat Keterangan Kematian	100.00	Sangat Baik
6	LAYANAN E-KTP	100.00	Sangat Baik
7	Surat Keterangan Pindah	100.00	Sangat Baik
8	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	100.00	Sangat Baik
9	Surat Keterangan Kematian	100.00	Sangat Baik
10	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	100.00	Sangat Baik
11	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	100.00	Sangat Baik
12	Surat Keterangan Domisili Pendiri Organisasi/Usaha	100.00	Sangat Baik
13	Surat Keterangan Domisili Pendiri Organisasi/Usaha	100.00	Sangat Baik
14	Surat Keterangan Lahir	99.85	Sangat Baik
15	Surat Keterangan Usaha	99.49	Sangat Baik
16	LAYANAN E-KTP	99.38	Sangat Baik
17	LAYANAN PINDAH DATANG PENDUDUK	99.31	Sangat Baik
18	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	98.61	Sangat Baik
19	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	97.92	Sangat Baik
20	Surat Keterangan Pindah	97.84	Sangat Baik
21	Surat Keterangan Domisili	97.78	Sangat Baik
22	LAYANAN REKOMENDASI PERIKANAN	97.22	Sangat Baik
23	Surat Keterangan Usaha	97.22	Sangat Baik
24	Surat Keterangan Tidak Mampu	96.53	Sangat Baik
25	Surat Keterangan Pindah	95.83	Sangat Baik
26	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	94.91	Sangat Baik
27	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	94.44	Sangat Baik
28	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	94.44	Sangat Baik
29	Surat Keterangan Lahir	94.44	Sangat Baik
30	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	93.52	Sangat Baik
31	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	92.06	Sangat Baik
32	Surat Keterangan Domisili	91.87	Sangat Baik
33	Layanan E-KTP	90.30	Sangat Baik

No	Layanan	Indeks	Mutu
34	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	90.28	Sangat Baik
35	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	90.08	Sangat Baik
36	Surat Keterangan Domisili	89.44	Sangat Baik
37	LAYANAN E-KTP	88.81	Sangat Baik
38	Layanan Kartu Keluarga	88.43	Sangat Baik
39	Surat Keterangan Usaha	87.98	Baik
40	Surat Keterangan Usaha	86.11	Baik
41	Surat Keterangan Belum Ada PBB	86.11	Baik
42	Surat Keterangan Izin Keramaian	86.11	Baik
43	Surat Keterangan Usaha	84.72	Baik
44	Surat Keterangan Belum Menikah	83.33	Baik
45	Surat Keterangan Lahir	81.48	Baik
46	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	81.48	Baik
47	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	80.56	Baik
48	Surat Keterangan Pindah	80.56	Baik
49	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	80.56	Baik
50	Surat Keterangan Tidak Mampu	80.56	Baik
51	Surat Keterangan Kematian	80.56	Baik
52	LAYANAN E-KTP	80.56	Baik
53	Surat Keterangan Kematian	79.51	Baik
54	Layanan Pindah Datang Penduduk	78.47	Baik
55	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	77.78	Baik
56	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	77.78	Baik
57	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	77.78	Baik

BAB III

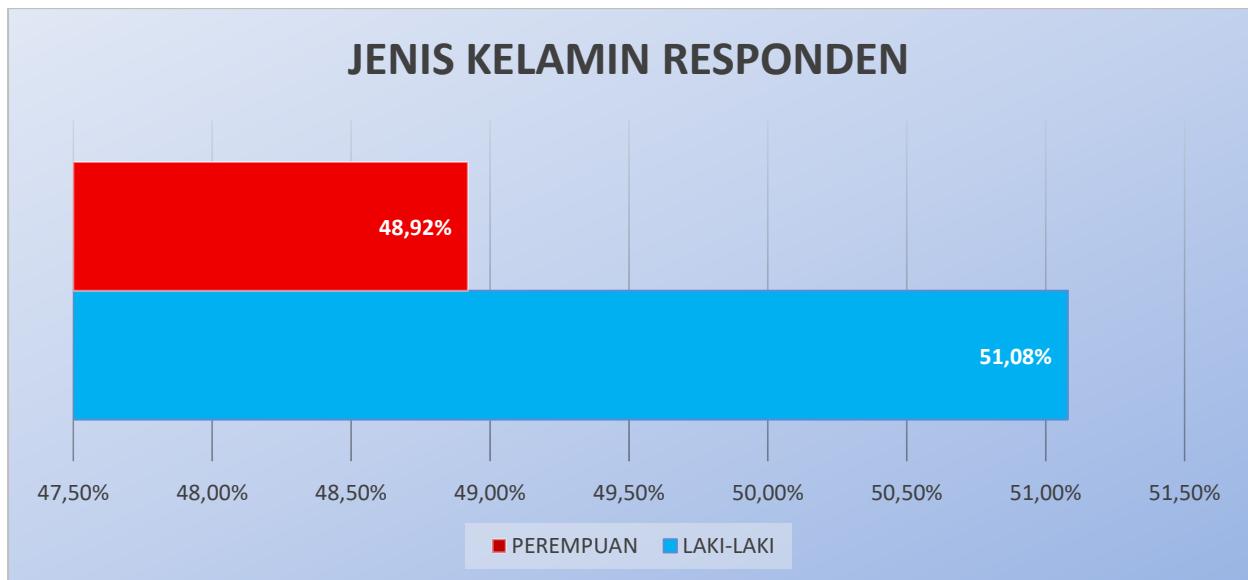
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

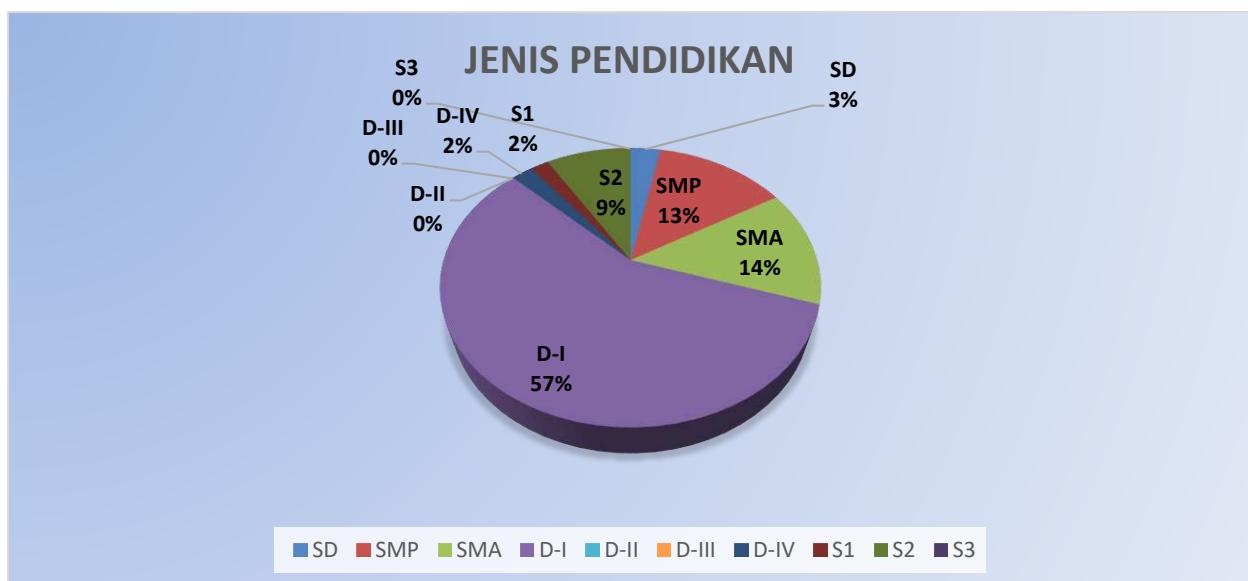
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 323 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	168	51%
		PEREMPUAN	158	49%
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	10	3,1%
		SD	43	13,31%
		SMP	44	13,62%
		SMA	185	57,28%
		D-I	0	0%
		D-II	0	0%
		D-III	7	2,17%
		D-IV	6	1,68%
		S1	28	8,67%
		S2	0	0
		S3	0	0

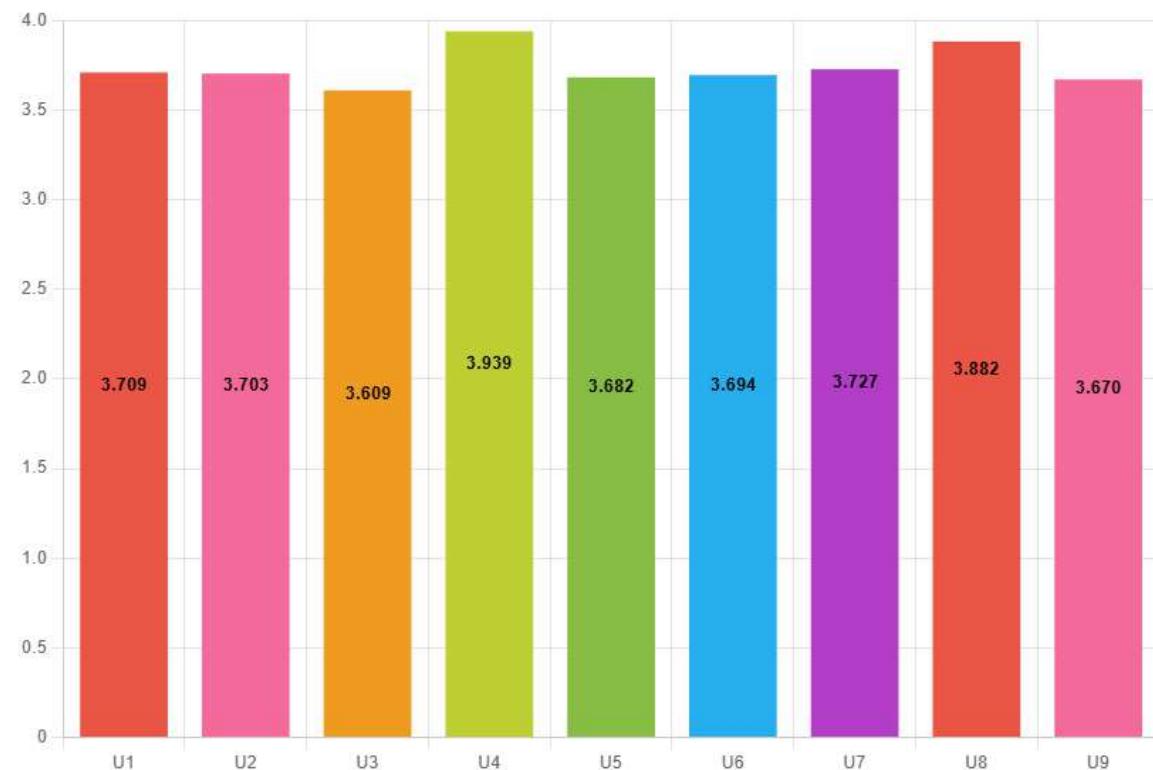
Grafik : Jenis Kelamin



Grafik : Pendidikan Terakhir



□ Grafik Unsur Pelayanan



Grafik : IKM Per Unsur pada Kecamatan Samboja

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 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Data Responden			Layanan	Unsur Pertanyaan								
No	Responden			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
311	HD***		Surat Keterangan Domisili 29 Oktober 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	NU*****		LAYANAN E-KTP 27 Oktober 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	Um*****		Burat Keterangan Pindah 23 Oktober 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	DA***		LAYANAN KARTU KELUARGA (KK) 26 Oktober 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	Ir*****		Burat Keterangan Domisili 29 Oktober 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	Ca*****		LAYANAN E-KTP 29 Oktober 2025	3	3	5	4	3	3	3	4	3
323	HA***		Burat Keterangan Usaha 29 Oktober 2025	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur				1224	1222	1191	1300	1215	1219	1230	1281	1211
Nilai Rata-Rata Per Unsur				3.709	3.703	3.609	3.939	3.682	3.694	3.777	3.882	3.67
Nilai Rata-Rata Terimbang Per Unsur				0,412	0,411	0,401	0,438	0,409	0,41	0,414	0,431	0,408

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

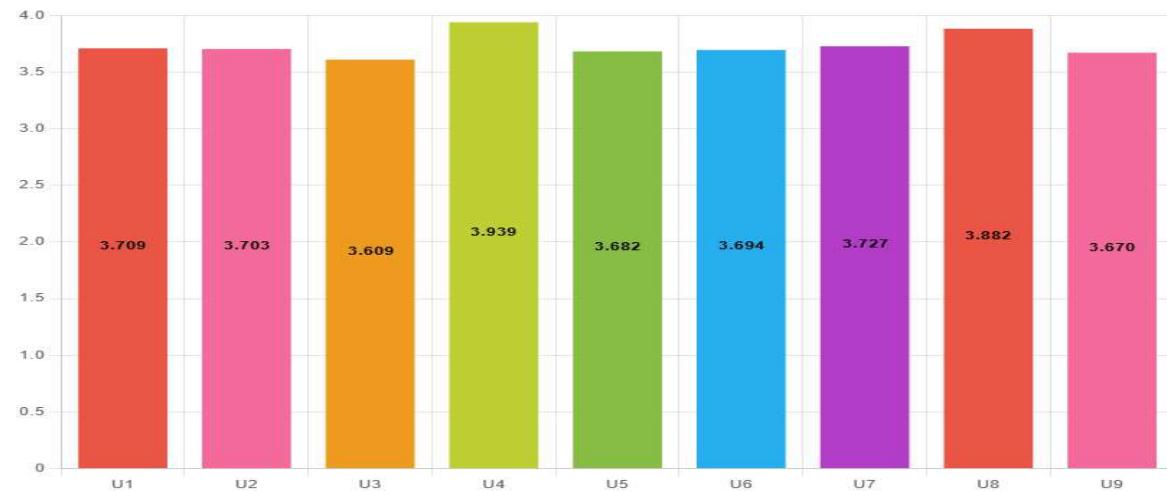
☒ IKM Unit Pelayanan

☒ Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,709	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,703	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,609	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,939	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,682	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,694	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,727	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,882	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,67	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

☒ Grafik Unsur Pelayanan



IKM Unit Pelayanan

93,38



Nilai Indeks

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana & Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,67 Selanjutnya Kecepatan Pelayanan 3,609 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,682.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,939 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,882, dan Perilaku Petugas Pelayanan mendapat nilai 3,727.

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 :

Data Kritik dan Saran			
No	Responden	Layanan	Kritik dan Saran
1	Si*****	Layanan E-KTP 01 Juli 2023	kalau bisa server jangan sampai gangguan terus
2	an*****	Layanan E-KTP 01 Juli 2023	semoga lebih baik dalam melayani
3	Ru***	Layanan E-KTP 01 Juli 2023	kalau bisa lebih cepat lagi prosesnya 😊
4	Ok*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 01 Juli 2023	Dipertahankan pelayanan terbaiknya
5	fg*****	Layanan Kartu Keluarga 01 Juli 2023	sangat baik
6	As***	Layanan Kartu Keluarga 02 Juli 2023	tidak ada
7	Sy*****	Layanan E-KTP 07 Juli 2023	Semoga kedepan masih selalu konsisten dan optimis
8	gr*****	Layanan Kartu Keluarga 07 Juli 2023	sering gangguan jaringan
9	Fa*****	Layanan E-KTP 07 Juli 2023	tidak ada
10	Fl*****	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA 07 Juli 2023	Baik

Data Kritik dan Saran			
No	Responden	Layanan	Kritik dan Saran
31	La*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 31 Juli 2025.	Baik
32	Fa*****	Layanan E-KTP 01 Agustus 2025	baik
33	HA*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 06 Agustus 2025	sangat baik
34	M*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 06 Agustus 2025	Baik
35	Ju*****	Layanan E-KTP 11 Agustus 2025	gak ada blangko KTP
36	Ka*****	Layanan E-KTP 11 Agustus 2025	tepat satu minggu sesuai dengan yang dijanjikan jadi
37	Ri*****	Layanan E-KTP 11 Agustus 2025	Sejaknya ditingkatkan lagi...smg sukses dan sehat selalu
38	Fe*****	Surat Keterangan Usaha 11 Agustus 2025	Sudah Baik
39	Ra*****	Surat Keterangan Usaha 11 Agustus 2025	Sudah Baik
40	Dj*****	Surat Keterangan Usaha 19 Agustus 2025	Terbaik

+ Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 8 Berikutnya +

- “Sering sering gangguan jaringan”
- “Gak ada blangko KTP”

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

- Kecepatan Pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Kualitas Sarana & Prasarana dirasa cukup memadai hanya saja proses dalam input dan output terkadang terkendala jaringan server dari tenggarong sehingga cukup memakan waktu kelengkapan berkas juga sebagai pertimbangan dalam proses penerbitan.
- Kesesuaian Pelayanan sedikit mengalami peningkatan yang tadinya tahun 2024 dengan nilai indeks 3,51, ditahun 2025 menjadi nilai indeks 3,682. Mutu masih tergolong sangat baik harapan kami akan selalu ditingkatkan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

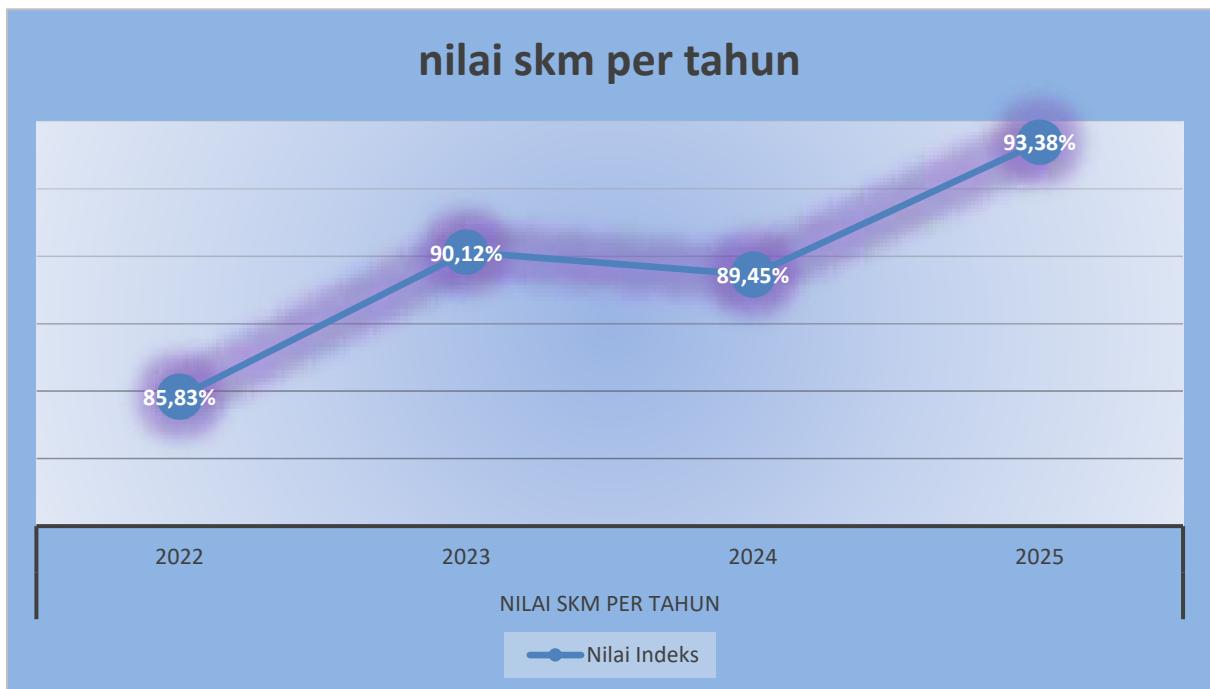
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 6 November 2023. 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	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Bagian Pelum
		Penambahan wifi				√	
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Pelum
		Pembangunan dan perluasan ruang tunggu.			√	√	
3	Kesesuaian Pelayanan	Penambahan WIFI dan Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada para staff pelayanan.				√	Bagian Pelum

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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V **KESIMPULAN**

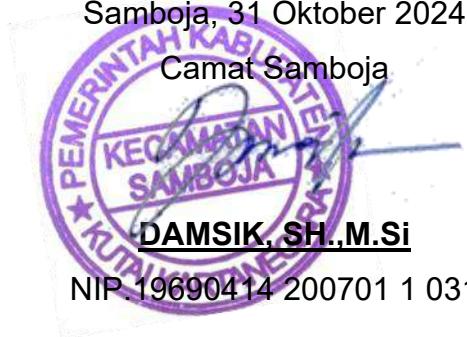
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,45. Namun, nilai SKM Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 s/d 2025. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor diantaranya :
 - Masyarakat merasa waktu penyelesaian pelayanan masih lambat dikarenakan permasalahan jaringan internet (lebih tepatnya jaringan server dari tenggarong).
 - Sebagian masyarakat masih belum mengetahui adanya layanan online, sehingga mereka tetap datang langsung ke lokasi layanan. Selain itu, ketidakpahaman masyarakat terhadap cara penggunaan layanan online juga menjadi kendala dalam pemanfaatannya.
 - Kurangnya pemahaman responden terhadap manfaat dan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menyebabkan tingkat partisipasi pengisian survei masih rendah. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya data yang diperoleh untuk evaluasi pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - kecepatan layanan,
 - kualitas sarana & prasarana
 - kesesuaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :

- Kesesuaian/kewajaran biaya,
- penanganan pengaduan
- perilaku petugas pelayanan.

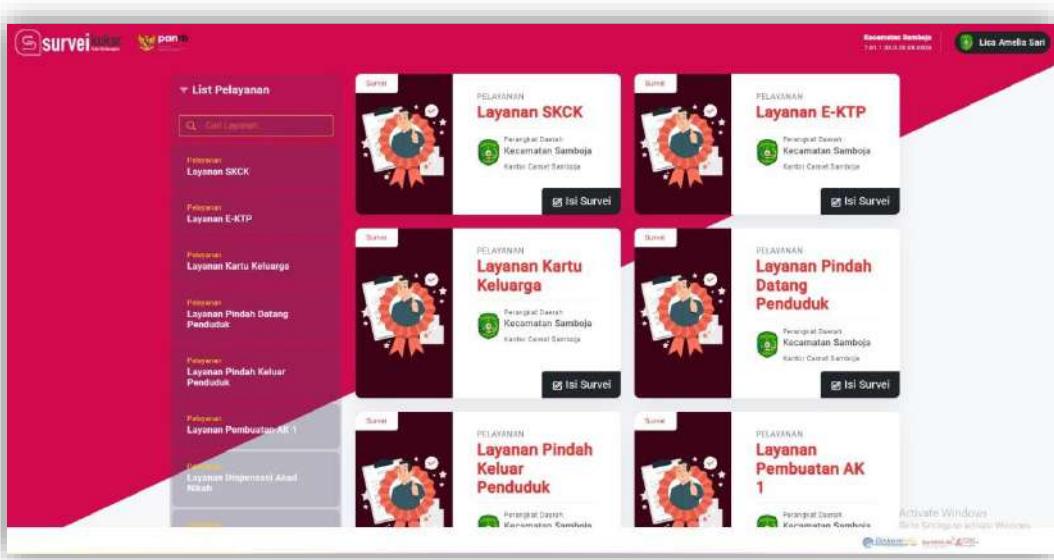
Samboja, 31 Oktober 2024

Camat Samboja



LAMPIRAN

1. Koesioner



The screenshot shows a survey form with a red header. The header includes the 'Survei' logo, a 'poni' logo, and a user profile for 'Liza Amilia Sari'. The main content is a form with the following fields:

- Nama ***: Nama Lengkap...
- Nomor Handphone ***: Nomor Handphone...
- Jenis Kelamin ***: Pilih (dropdown menu)
- Usia ***: Pilih (dropdown menu)
- Pendidikan ***: Pilih (dropdown menu)
- Pekerjaan**: Pekerjaan...

At the bottom, there are 'Batal' and 'Lanjutkan' buttons. A pink box at the top of the form states: "Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya."

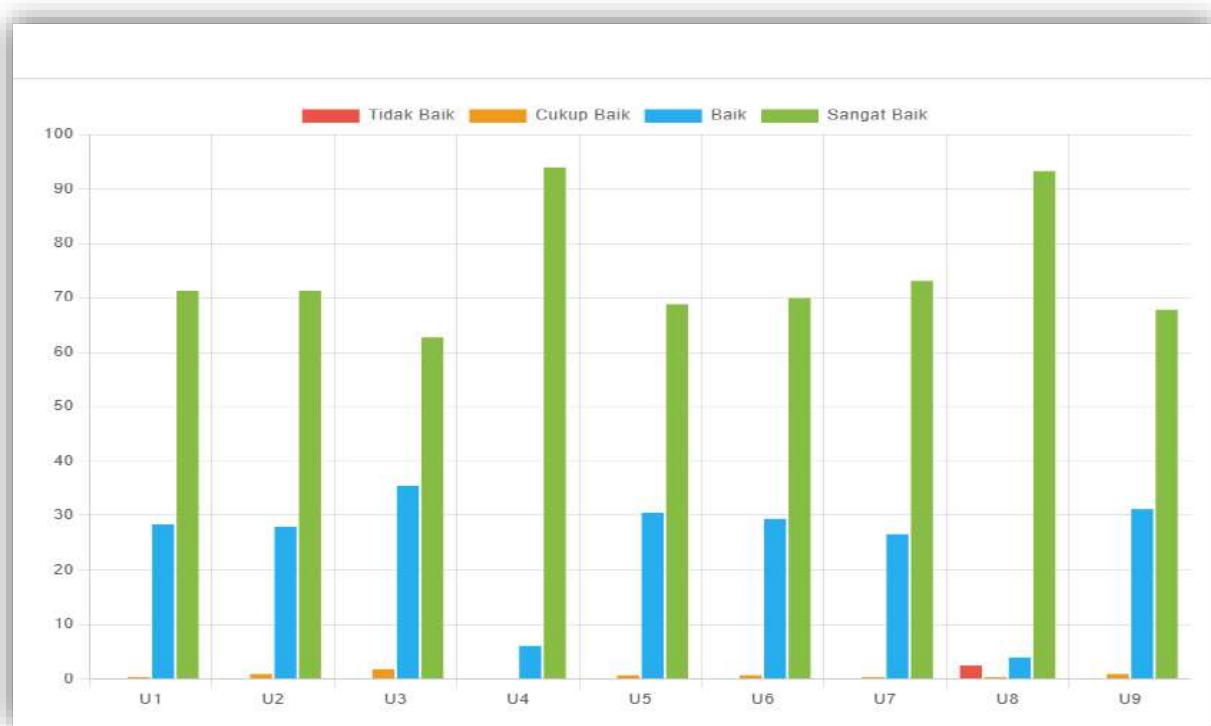
2. Hasil Pengolahan Daata SKM

No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	mu*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 01 Juli 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	mu*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 01 Juli 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Si*****	Layanan E-KTP 01 Juli 2025	3	4	3	4	3	3	3	4	3
4	an*****	Layanan E-KTP 01 Juli 2025	3	3	2	4	3	3	3	4	4
5	Ru***	Layanan E-KTP 01 Juli 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	OK*****	LAYANAN DISPERSASI AKAD NIKAH 01 JULI 2025	4	4	4	4	3	4	4	1	4
		Layanan Kemu Keluarga									
Nilai Per Unsur			1224	1222	1191	1300	1215	1219	1230	1281	1211
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,709	3,703	3,609	3,939	3,682	3,694	3,727	3,882	3,67
Nilai Rata-Rata Terrimisang Per Unsur			0,412	0,411	0,401	0,438	0,409	0,41	0,414	0,451	0,408
« Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 Berikutnya »											

IKM Unit Pelayanan

Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,709	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,703	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,609	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,939	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,682	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,694	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,727	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,882	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,67	Sangat Baik



■ Persentase Jawaban

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	2,42	0
Cukup Baik	0,3	0,91	1,82	0	0,61	0,61	0,3	0,3	0,91
Baik	28,48	27,88	35,45	6,06	30,61	29,39	26,67	3,94	31,21
Sangat Baik	71,21	71,21	62,73	93,94	68,79	70	73,03	93,33	67,88

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







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (SKM Semester I)

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEMESTER 1 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Samboja perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar

proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

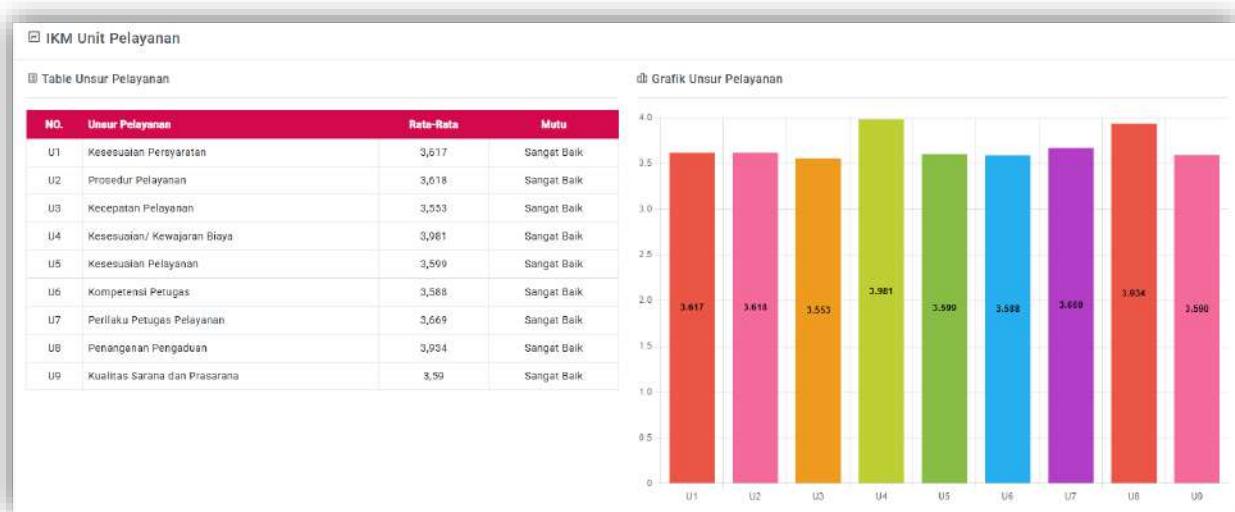
BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Samboja periode Semester I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,617	A
2	Prosedur Pelayanan	3,618	A
3	Kecepatan Pelayanan	3,553	A
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,981	A
5	Kesesuaian Pelayanan	3,599	A
6	Kompetensi Petugas	3,588	A
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,669	A
8	Penanganan Pengaduan	3,934	A
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,59	A



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah.

Berikut adalah kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut/ Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen. Membuat pelayanan online. 	√	√			Seksi Pelayanan Umum
2	Kompetensi Petugas	Melakukan evaluasi standar pelayanan agar pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan memuaskan.	√	√			Seksi Pelayanan Umum
3	Kualitas Sarana & Prasarana	Pengadaan Kursi Ruang Tunggu	√	√			Seksi Pelayanan Umum

BAB III

REALISASI TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kecepatan Pelayanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none">• Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen.• Membuat Program/Sistem Pelayanan Administrasi Datang Dapat (Si-Padat). Pelayanan masyarakat cukup di Kelurahan/Desa tanpa perlu ke Kecamatan.• Pemohon menyampaikan berkas kelengkapan kepada	<p>1. Website https://samboja.kukarkab.go.id</p> 	

			<p>petugas Kelurahan/Desa kemudian setelah di periksa dan di Acc oleh Lurah/Kades selanjutnya file dikirim ke Petugas Kecamatan untuk diproses dan dikirim kembali ke Kelurahan/Desa untuk disampaikan ke Pemohon.</p>	<p>2. Rapat Petugas Sipad</p>  <p>3. Banner Si-Padat</p> 	
--	--	--	--	---	--

2	Kompetensi Petugas		<p>Melakukan evaluasi standar pelayanan agar pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan memuaskan</p>	  	
3	Kualitas Sarana & Prasarana		<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. • Menjamin kepuasan masyarakat. • Mendukung pelaksanaan standar pelayanan publik yang profesional. • Menciptakan citra positif 		

bagi instansi
penyelenggara
pelayanan.



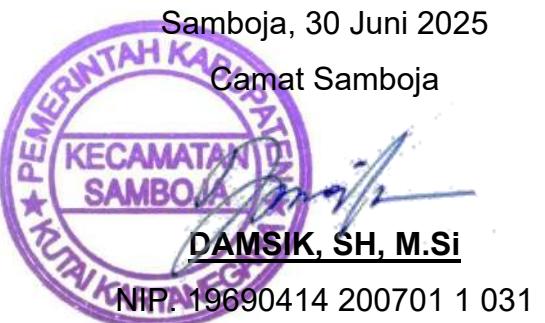
BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada interval 3,553 s/d 3,981 atau kinerja pelayanan sangat baik, namun tentu nya kami berupaya untuk lebih meningkatkan lagi terutama di nilai terendah, Nilai yang perlu peningkatan adalah 3 unsur meliputi : Kecepatan pelayanan (3,553) Mutu layanan Sangat Baik, Kompetensi Petugas (3,588) Mutu layanan Sangat Baik, dan Kualitas Sarana dan Prasarana (3,59) Mutu layanan Sangat Baik.
2. Kesadaran masyarakat dalam memberikan penilaian melalui Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Samboja masih tergolong rendah. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk mengarahkan dan mengedukasi masyarakat, minat mereka terhadap pentingnya evaluasi pelayanan publik belum sepenuhnya tumbuh. Padahal, hasil survei ini menjadi dasar penting dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
3. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa sebagian besar kritik dan saran masyarakat menyoroti lambatnya proses pelayanan pembuatan KTP. Kondisi ini sebenarnya tidak sepenuhnya disebabkan oleh kinerja petugas pelayanan, melainkan karena adanya kendala teknis pada

jaringan server di pusat data Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara (Tenggarong), yang berdampak pada keterlambatan proses pelayanan di Kecamatan Samboja.

Samboja, 30 Juni 2025
Camat Samboja

DAMSIK, SH, M.Si
NIP. 19690414 200701 1 031