



# 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.

Hormat Kami,



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

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 4         |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                   | 5         |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....   | 5         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                 | <b>7</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                           | <b>11</b> |
| 3.1. Jumlah Responden SKM .....  | 11        |
| 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ... | 13        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                    | <b>15</b> |
| 4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....   | 15        |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut.....  | 16        |
| 4.3. Tren Nilai SKM.....   | 17        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>4</b>  |

## **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 mengamalkan 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 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 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:

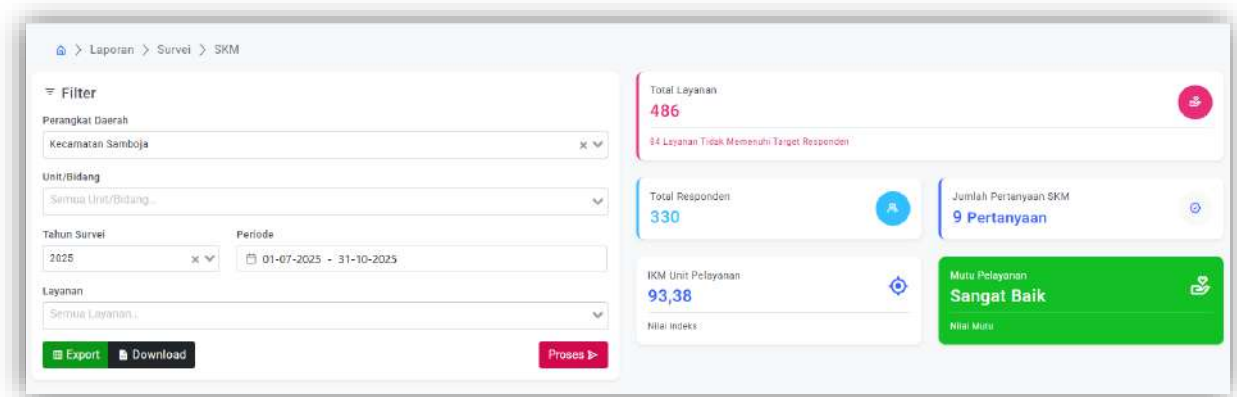


## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

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                             | 99.65  | 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                          | 91.67  | 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                              | 88.61  | Sangat Baik |
| 38 | Layanan Kartu Keluarga                     | 88.43  | Sangat Baik |
| 39 | Surat Keterangan Usaha                     | 87.96  | 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        |

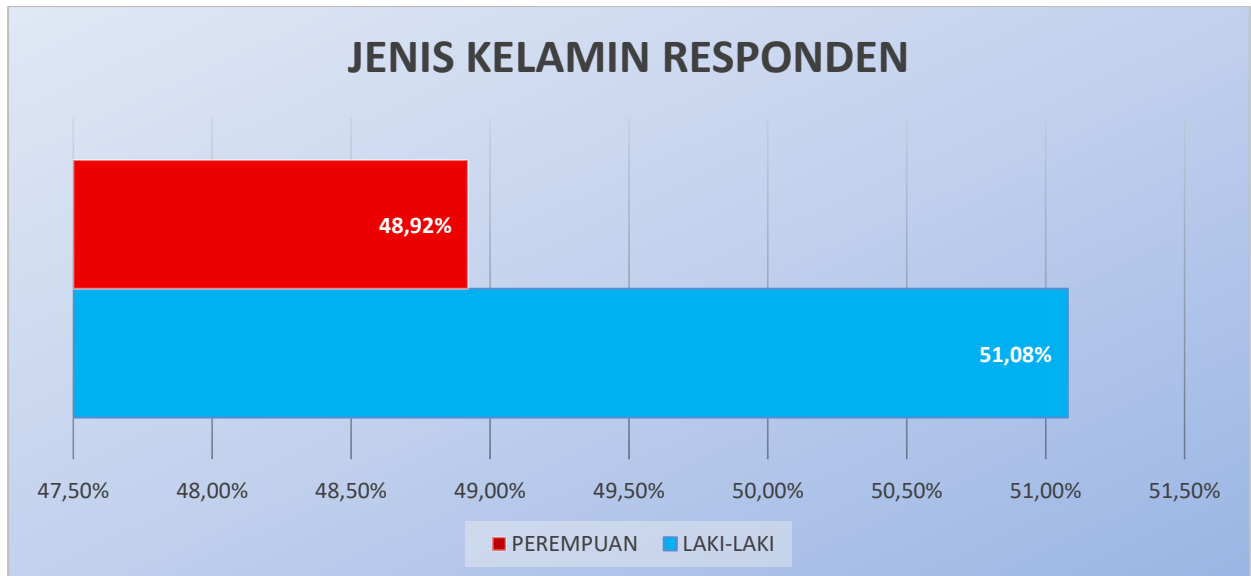
## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. Jumlah Responden SKM

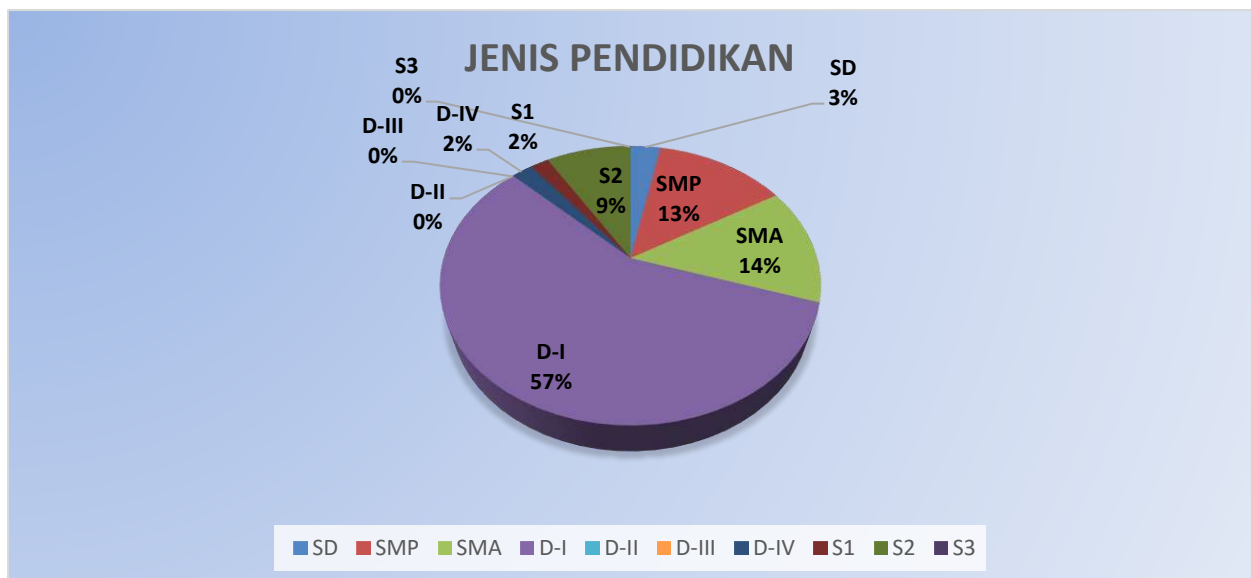
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 323 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

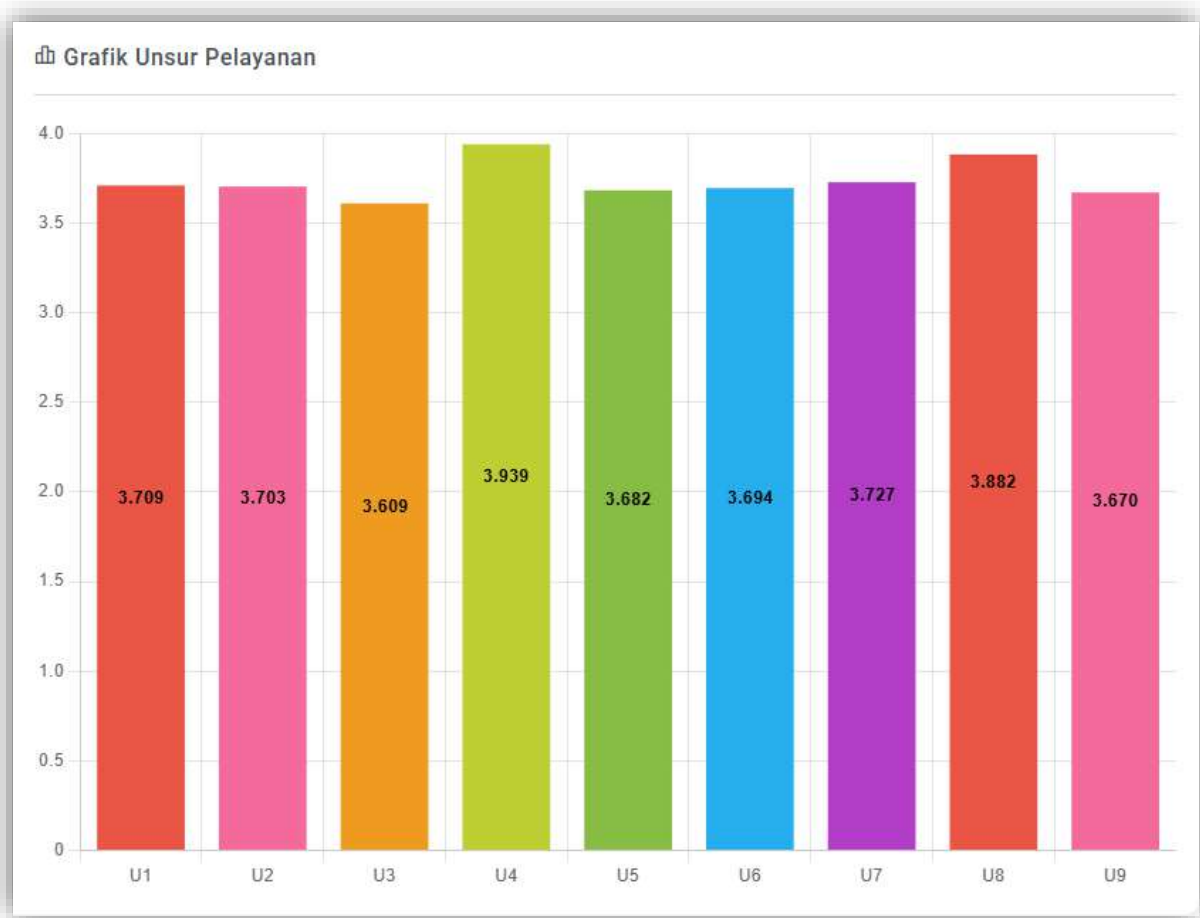
| NO | KARAKTERISTRIK | INDIKATOR        | JUMLAH | %      |
|----|----------------|------------------|--------|--------|
| 1  | JENIS KELAMIN  | LAKI-LAKI        | 168    | 51%    |
|    |                | PEREMPUAN        | 158    | 49%    |
| 2  | PENDIDIKAN     | TIDAK BERSEKOLAH | 10     | 3,1%   |
|    |                | 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 : 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                       |           |  | Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------|-----------|--|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| No                                   | Responden | Layanan  | U1              | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| 317                                  | Male      | 27 Oktober 2025                                | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 318                                  | MU*****   | LAYANAN E-KTP<br>27 Oktober 2025               | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 319                                  | U*****    | Buat Keterangan Pinjaman<br>27 Oktober 2025    | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 320                                  | DA***     | LAYANAN KARTU KELUAR04 (KK)<br>28 Oktober 2025 | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 321                                  | fg*****   | Buat Keterangan Domisili<br>29 Oktober 2025    | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 322                                  | C*****    | LAYANAN E-KTP<br>29 Oktober 2025               | 3               | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 323                                  | Hg****    | Buat Keterangan Usaha<br>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 | 3.727 | 3.882 | 3.67  |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur |           |  | 0.412           | 0.411 | 0.401 | 0.416 | 0.409 | 0.41  | 0.414 | 0.431 | 0.406 |

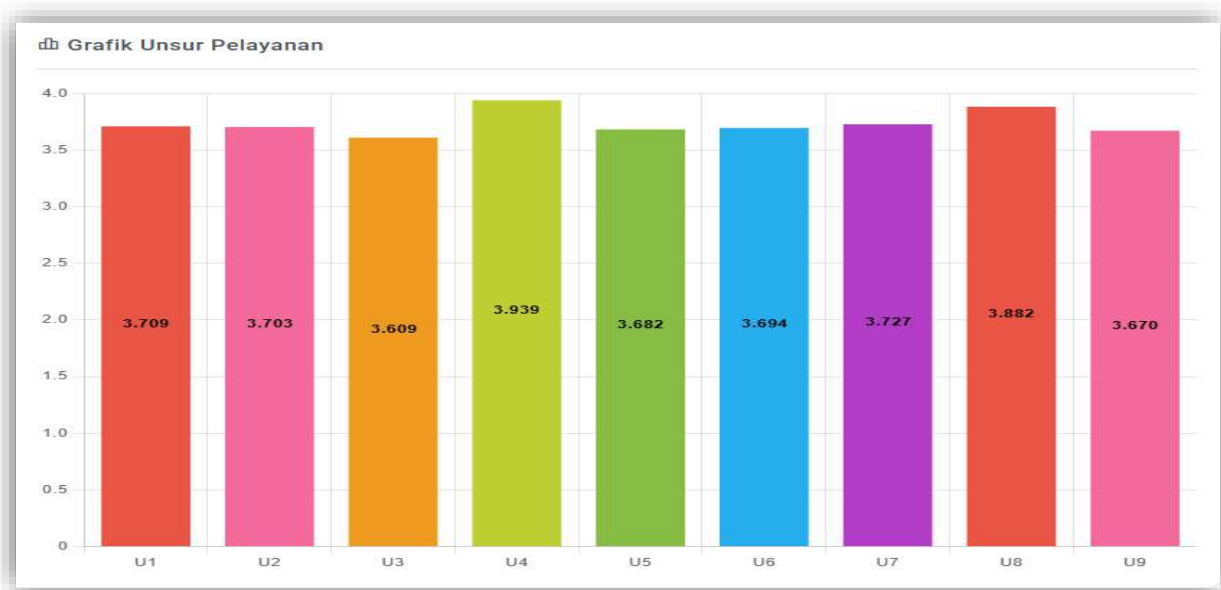
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

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



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 | Kritik dan Saran  |
| 1   | Sj*****   | Layanan E-KTP<br>01 Juli 2025<br>kalau bisa server jangan sampai gangguan terus     |
| 2   | ga*****   | Layanan E-KTP<br>01 Juli 2025<br>semoga lebih baik dalam melayani                   |
| 3   | Rg****    | Layanan E-KTP<br>01 Juli 2025<br>kalau bisa lebih cepat lagi prosesnya 🙏            |
| 4   | Ol*****   | LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH<br>01 Juli 2025<br>Dipertahankan pelayanan terbaiknya |
| 5   | fg*****   | Layanan Kartu Keluarga<br>01 Juli 2025<br>sangat baik                               |
| 6   | Ag****    | Layanan Kartu Keluarga<br>02 Juli 2025<br>tidak ada                                 |
| 7   | Sy*****   | Layanan E-KTP<br>07 Juli 2025<br>Semoga kedepan masih selalu konsisten dan optimis  |
| 8   | gr*****   | Layanan Kartu Keluarga<br>07 Juli 2025<br>sering gangguan jaringan                  |
| 9   | Fg*****   | Layanan E-KTP<br>07 Juli 2025<br>tidak ada  |
| 10  | Fj*****   | LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA<br>07 Juli 2025<br>Baik                                 |
| « Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 8 Berikutnya » |           |   |

| No | Responden | Layanan   | Kritik dan Saran  |
|----|-----------|---|---|
| 31 | LA*****   | LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH<br>31 Juli 2025                 | Baik  |
| 32 | Fg*****   | Layanan E-KTP<br>01 Agustus 2025                              | baik  |
| 33 | HA*****   | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)<br>06 Agustus 2025 | sangat baik   |
| 34 | M*****    | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)<br>06 Agustus 2025 | Baik  |
| 35 | ru*****   | Layanan E-KTP<br>11 Agustus 2025                              | gak ada blangko KTP                                     |
| 36 | Kg*****   | Layanan E-KTP<br>11 Agustus 2025                              | tepat satu minggu sesuai dengan yang dijanjikan jadi    |
| 37 | R*****    | Layanan E-KTP<br>11 Agustus 2025                              | Semakin ditingkatkan lagi...smg sukses dan sehat selalu |
| 38 | Fe*****   | Surat Keterangan Usaha<br>11 Agustus 2025                     | Sudah Baik  |
| 39 | Rg*****   | Surat Keterangan Usaha<br>11 Agustus 2025                     | Sudah Baik  |
| 40 | Dj*****   | Surat Keterangan Usaha<br>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.

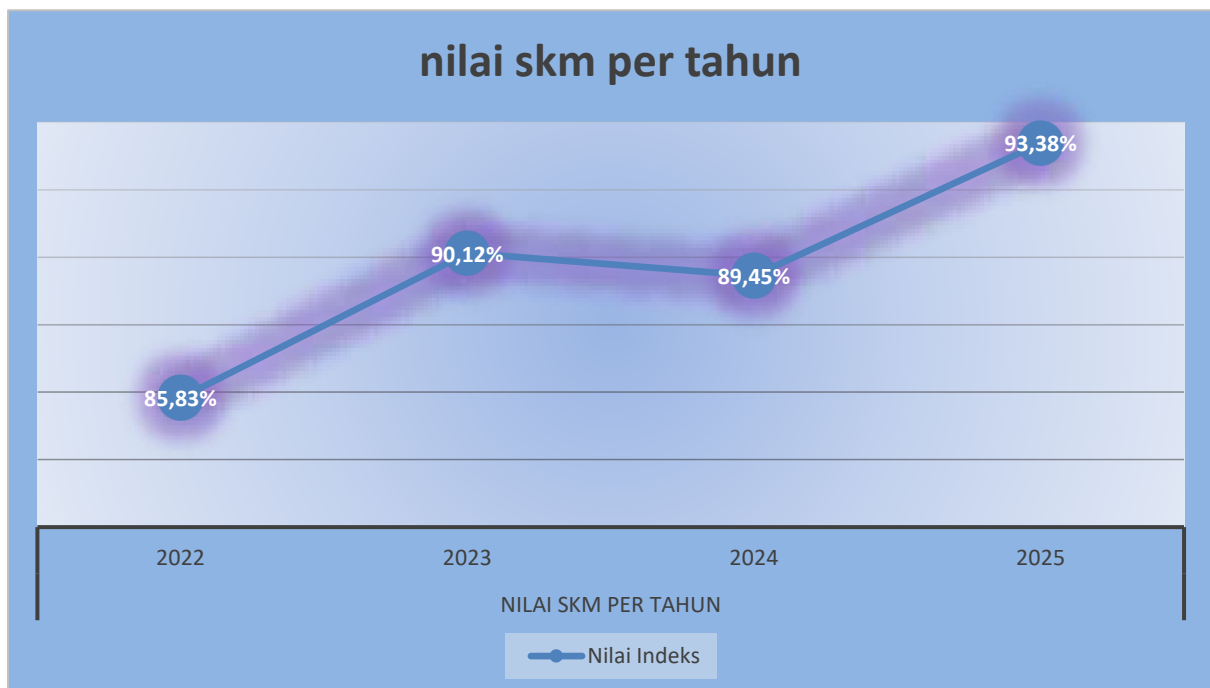


Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 6 November 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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

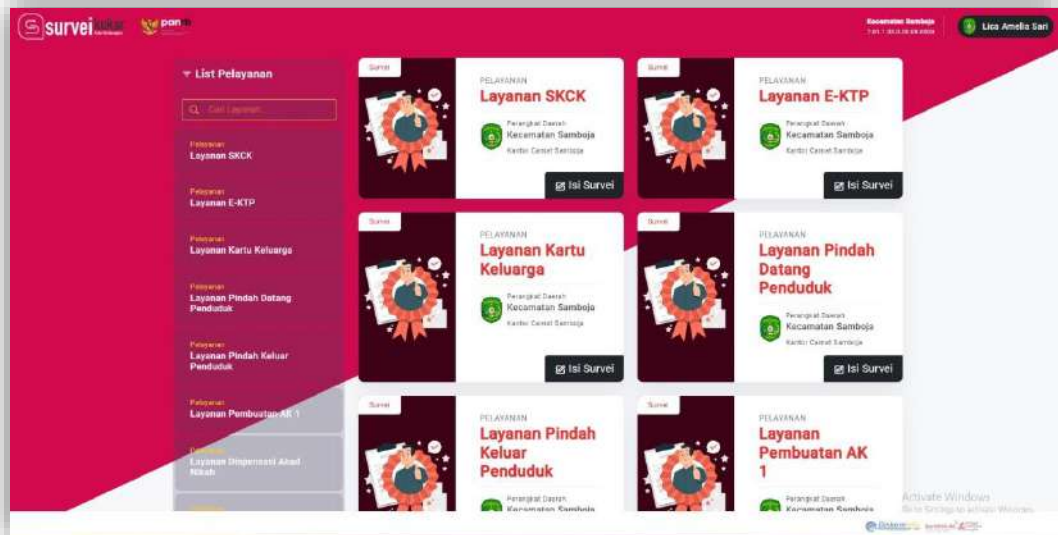


**DAMSIK, SH.,M.Si**

NIP.19690414 200701 1 031

# LAMPIRAN

## 1. Koesioner



Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya.

Nama \*

Nomor Handphone \*

Jenis Kelamin \*

Usia \*

Pendidikan \*

Pekerjaan

## 2. Hasil Pengolahan Daata SKM

### Data Responden

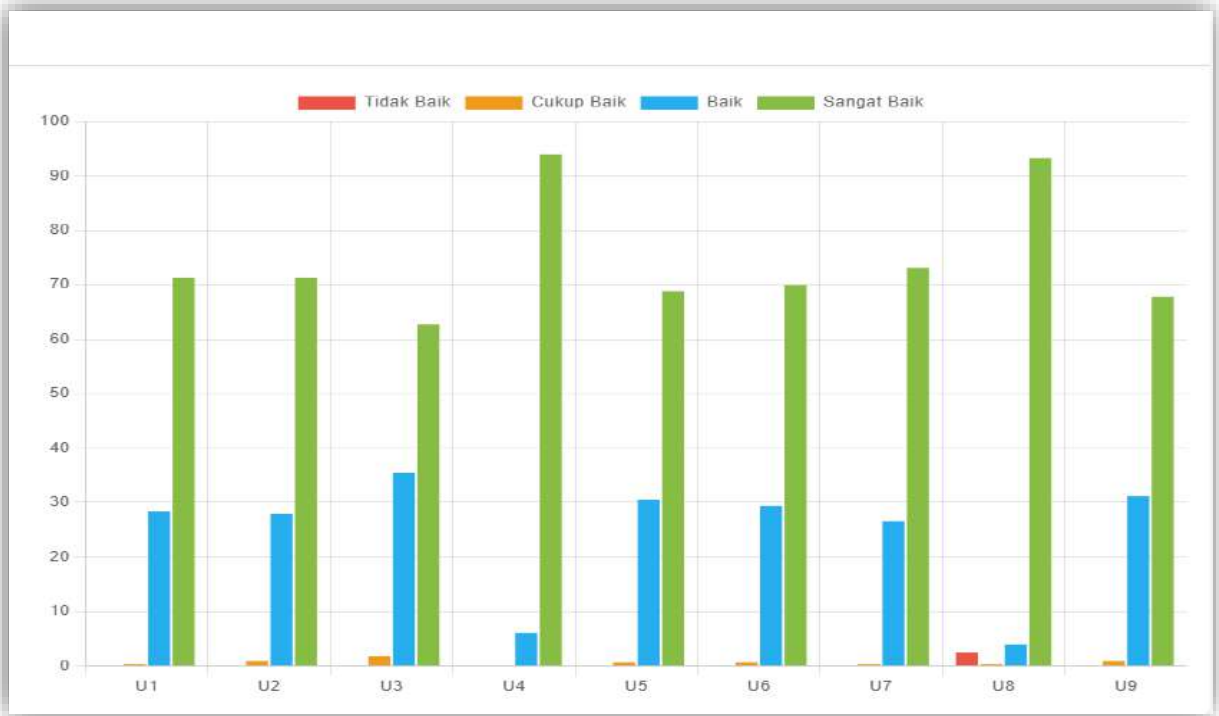
| No                                   | Responden | Layanan  | Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------|-----------|--|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                      |           |  | U1              | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| 1                                    | guy*****  | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)<br>01 Juli 2025 | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 2                                    | guy*****  | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)<br>01 Juli 2025 | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 3                                    | guy*****  | Layanan E-KTP<br>01 Juli 2025                              | 3               | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 4                                    | guy*****  | Layanan E-KTP<br>01 Juli 2025                              | 3               | 3     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |
| 5                                    | Ry****    | Layanan E-KTP<br>01 Juli 2025                              | 4               | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |
| 6                                    | guy*****  | LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH<br>01 Juli 2025              | 4               | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 1     | 4     |
| Layanan Kartu 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 Tertimbang Per Unsur |           |  | 0,412           | 0,411 | 0,401 | 0,438 | 0,409 | 0,41  | 0,414 | 0,431 | 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)



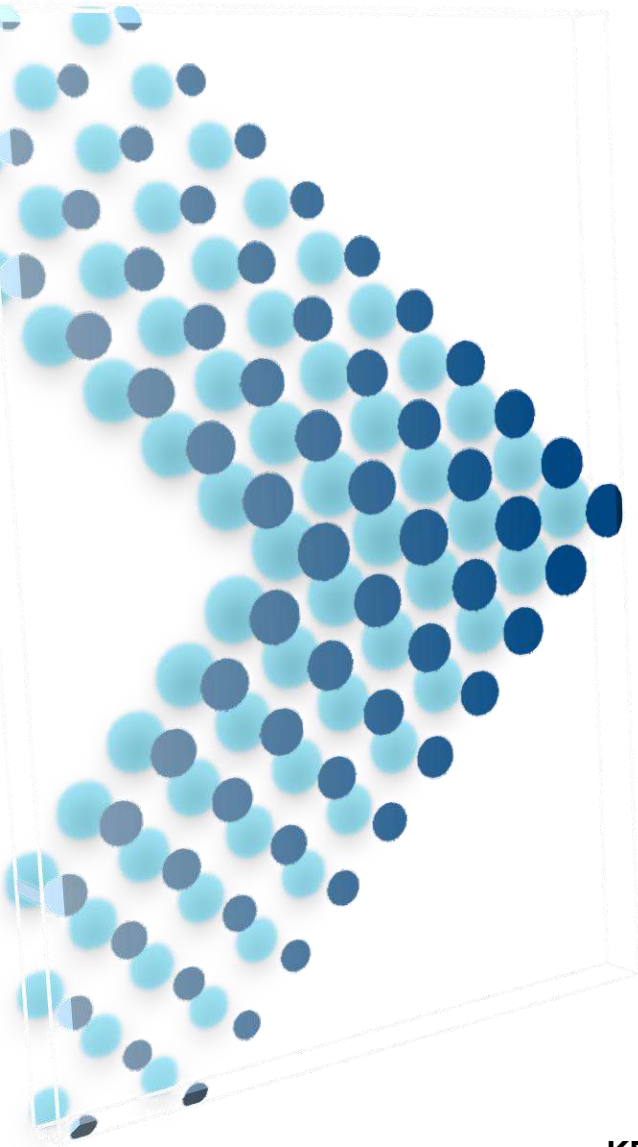






## 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya ( SKM Semester I )

# 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"> <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> | √     | √    |      |      | 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"> <li>Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen.</li> <li>Membuat Program/Sistem Pelayanan Administrasi Datang Dapat (Si-Padat). Pelayanan masyarakat cukup di Kelurahan/Desa tanpa perlu ke Kecamatan.</li> <li>Pemohon menyampaikan berkas kelengkapan kepada</li> </ul> | <p>1. Website<br/><a href="https://samboja.kukarkab.go.id">https://samboja.kukarkab.go.id</a></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"> <li>• Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.</li> <li>• Menjamin kepuasan masyarakat.</li> <li>• Mendukung pelaksanaan standar pelayanan publik yang profesional.</li> <li>• Menciptakan citra positif</li> </ul> |   |  |

|  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
|  |  |  | <p>bagi instansi penyelenggara pelayanan.</p> |     |  |
|--|--|--|---|---|--|

## **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