

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 3 (TIGA) TAHUN 2026 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	25
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	25
4.2 Rencana Tindak Lanjut	26
4.3 Tren Nilai SKM	26
BAB V	
KESIMPULAN	28
LAMPIRAN	29
1. Contoh Kueisioner	29
2. Hasil Pengolahan Data Triwulan Ketiga Tahun 2026	32
3. Dokumentasi	40
Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2025	

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 Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. 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 3 (tiga) bulan (Laporan dalam Triwulan) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Oktober 2026	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Triwulan 1 April 2026 Triwulan 2 Juli 2026 Triwulan 3 Oktober 2026 Triwulan 4 Desember 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Triwulan 1 April 2026 Triwulan 2 Juli 2026 Triwulan 3 Oktober 2026 Triwulan 4 Desember 2026	14

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 500 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan Ketiga Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan Ketiga bulan Juli, Agustus, dan September Tahun 2026 yaitu **220** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

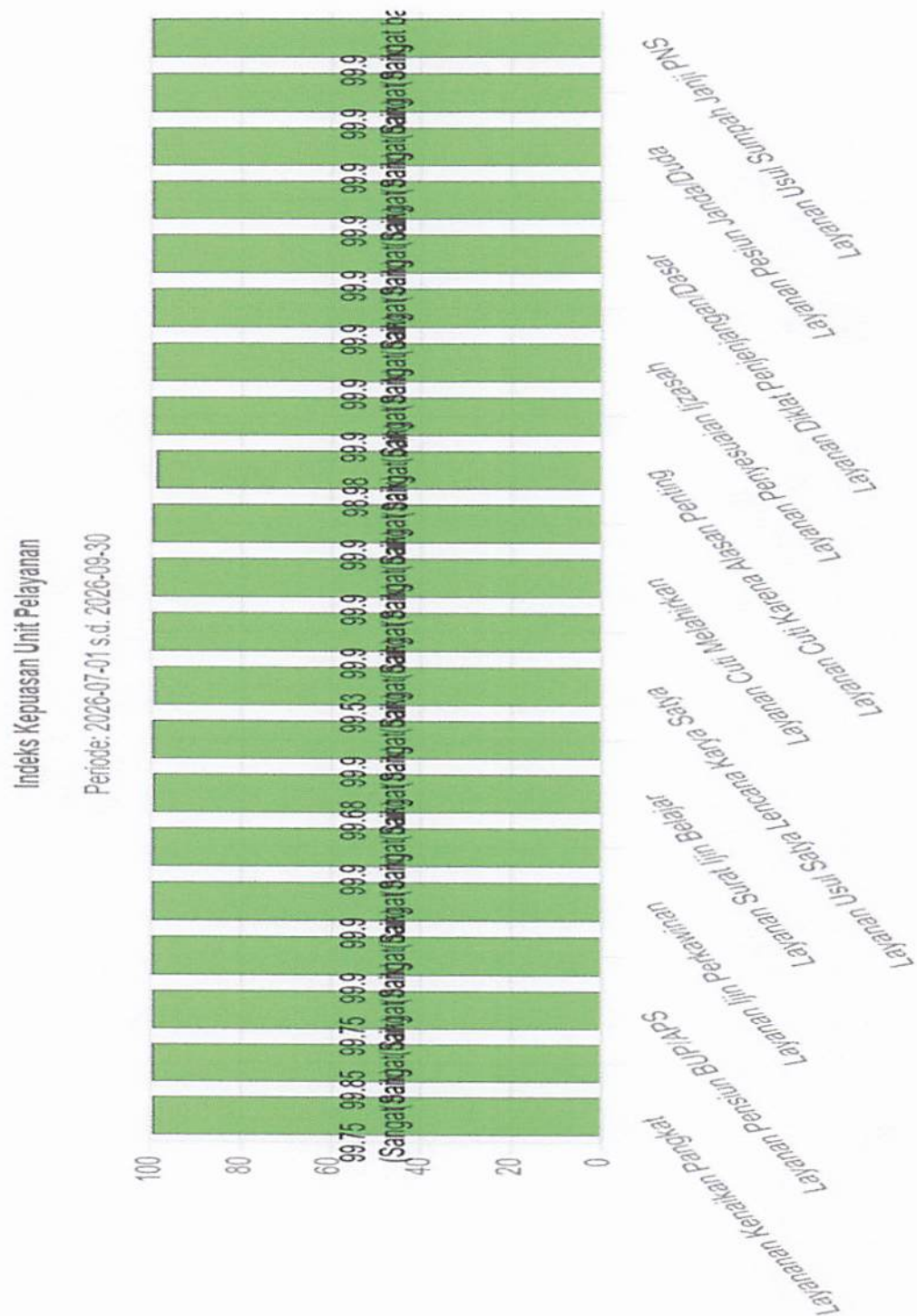
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	125	57%
		PEREMPUAN	95	43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA/Sederajat	77	35%
		DI / DIII	2	1%
		DIV / S1	140	64%
		S2	1	0%
3	PEKERJAAN	ASN	215	98%
		Non ASN	5	2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENSIUN BUP/APS	30	14%
		LAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA	6	3%
		LAYANAN IZIN PERKAWINAN	6	3%
		LAYANAN IZIN PERCERAIAN	5	2%
		LAYANAN KENAIKAN PANGKAT	66	30%
		LAYANAN MUTASI LUAR/DALAM WILAYAH KOTA SAMARINDA	48	22%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAYANAN SURAT IZIN BELAJAR	12	5%
		LAYANAN REKOMENDASI BIMTEK	1	0%
		LAYANAN CUTI TAHUNAN PIMPINAN PERANGKAT DAERAH	6	3%
		LAYANAN CUTI BESAR	3	1%
		LAYANAN CUTI MELAHIRKAN	4	2%
		LAYANAN CUTI KARENA ALASAN PENTING	3	1%
		LAYANAN CUTI SAKIT	5	2%
		LAYANAN CUTI DILUAR TANGGUNGAN NEGARA	0	0%
		LAYANAN USUL SUMPAH/JANJI PNS	1	0%
		LAYANAN IDENTITAS PEGAWAI	2	1%
		LAYANAN MUTASI DALAM WILAYAH KOTA SAMARINDA	3	1%
		LAYANAN USUL DIKLAT TEKNIS DAN FUNGSIONAL	0	0%
		PELANGGARAN DISIPLIN	1	0%
		TUGAS BELAJAR	6	3%
		LAYANAN USUL SATYA LENCANA KARYA SATYA	7	3%
		LAYANAN PENYESUAIAN IJAZAH	3	1%
		DIKLAT PENJENJANGAN DASAR	2	1%

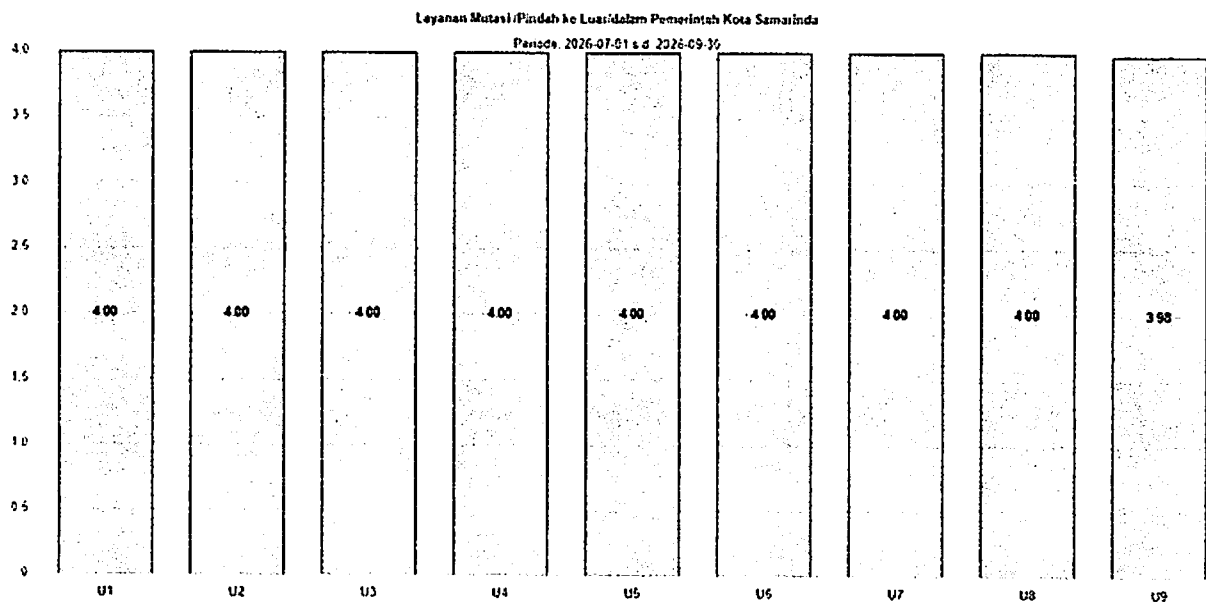
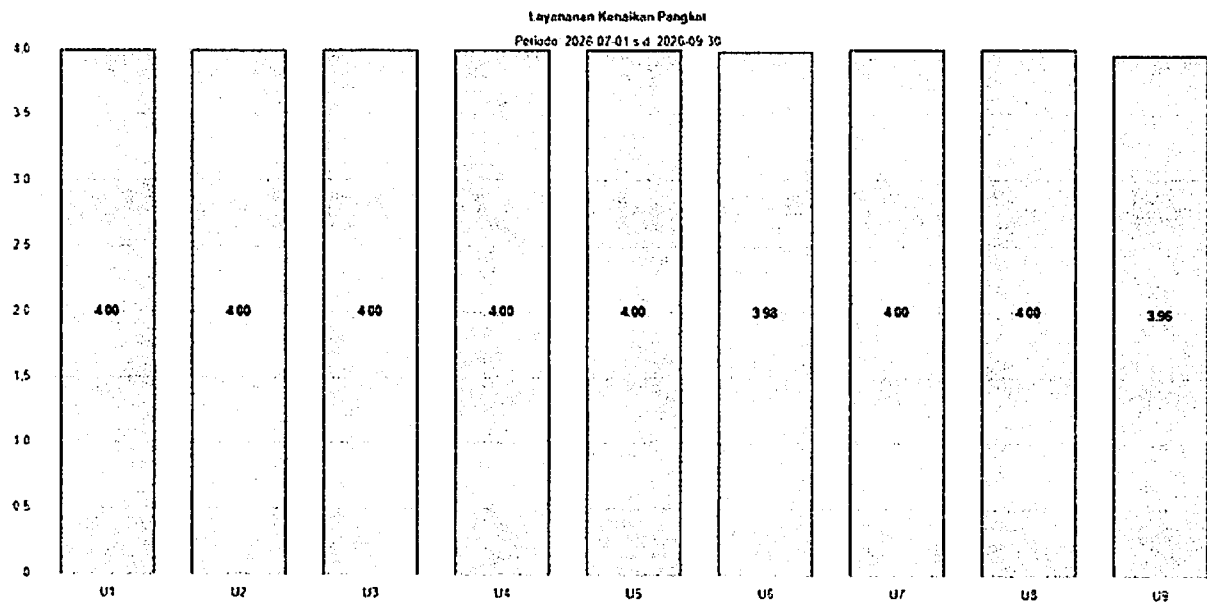
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

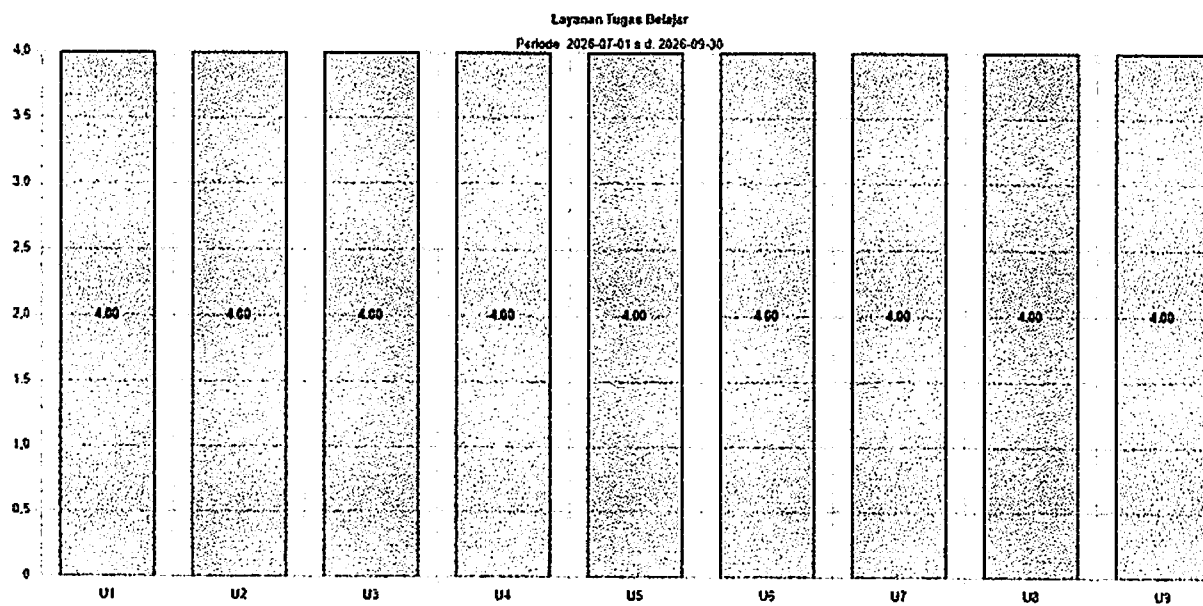
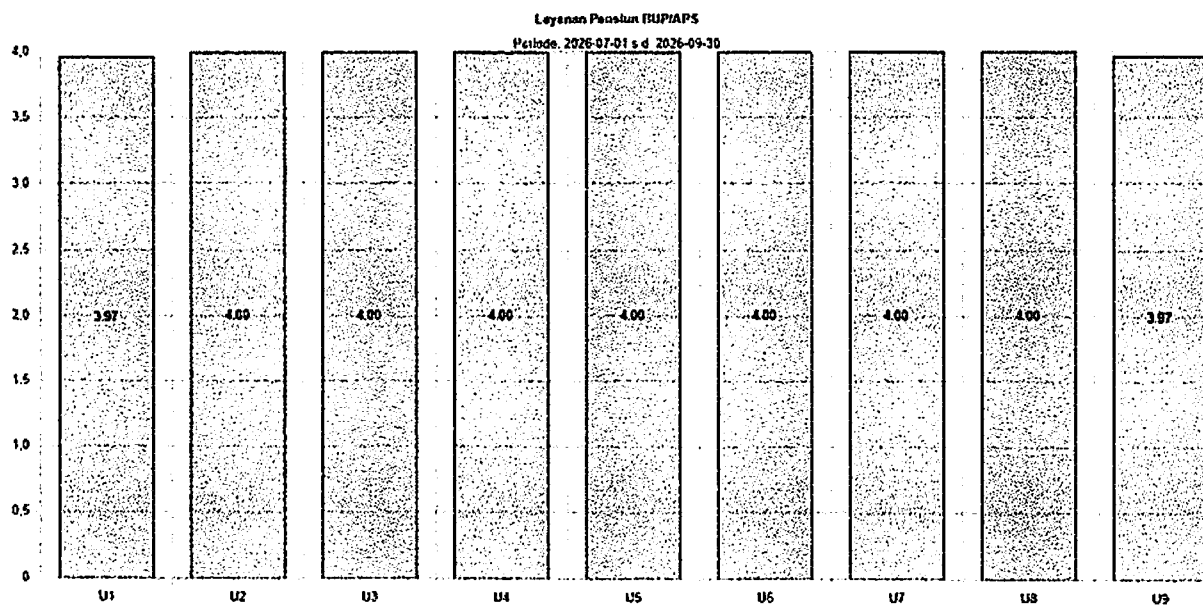
Pengolahan data SKM Triwulan 3 (tiga) menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

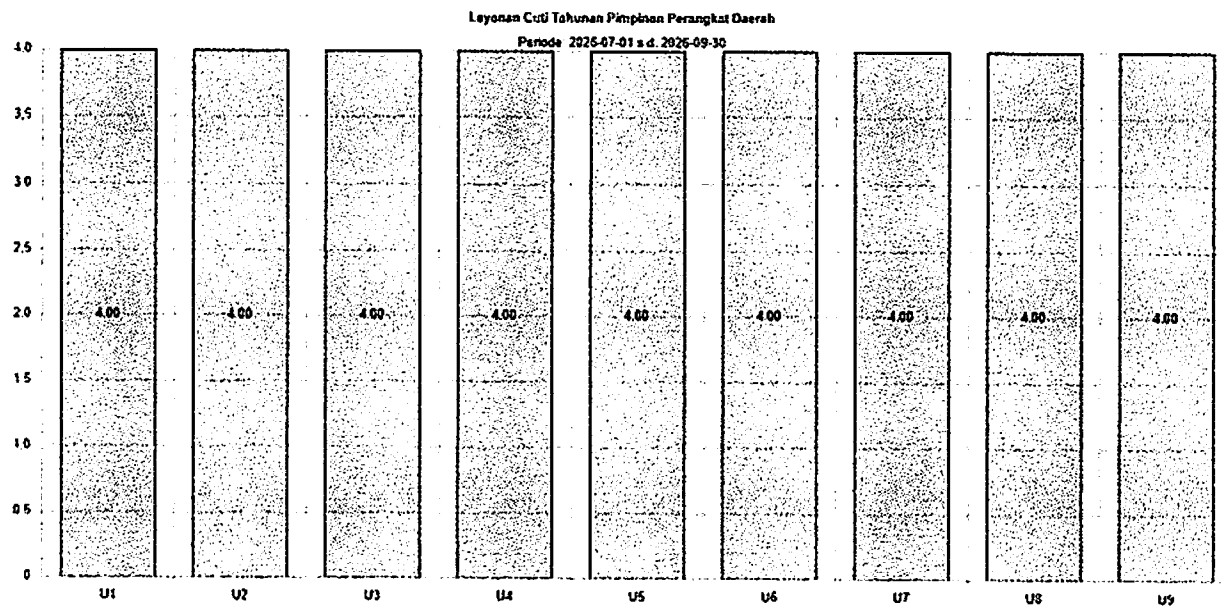
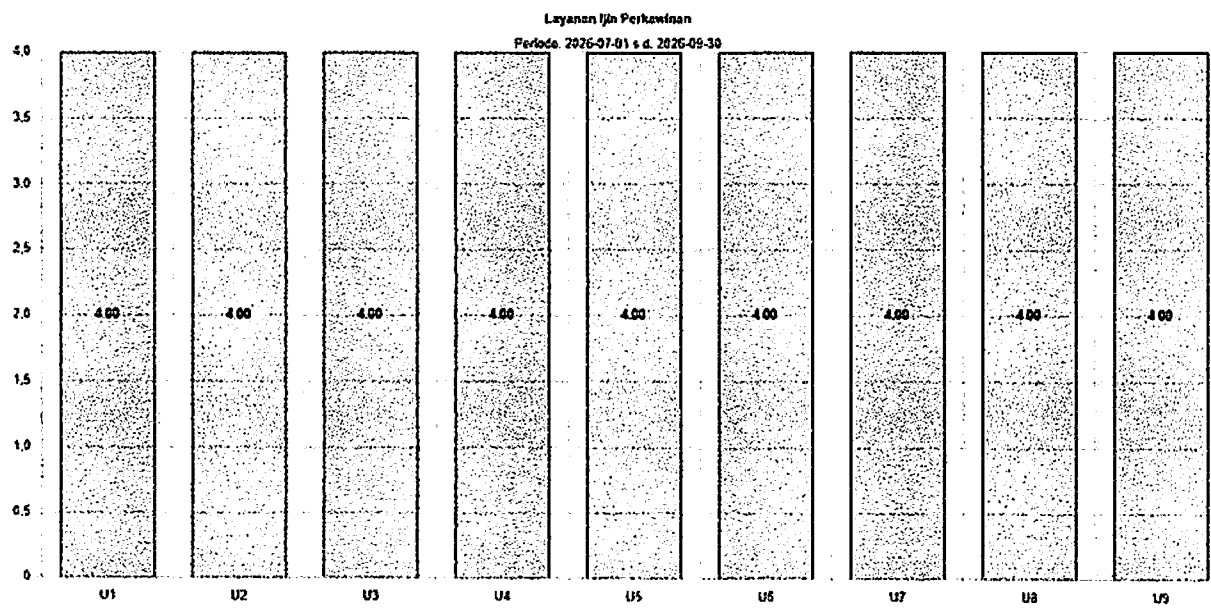
Tabel 1. Indeks Kepuasan Unit Layanan Triwulan 3 (tiga) Tahun 2026

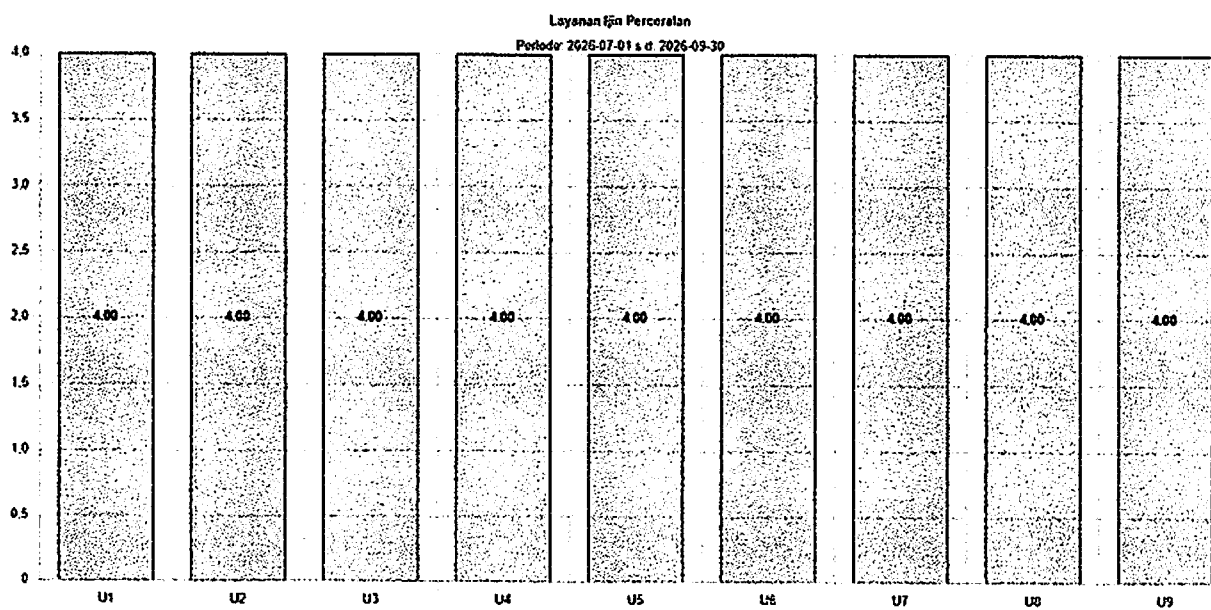
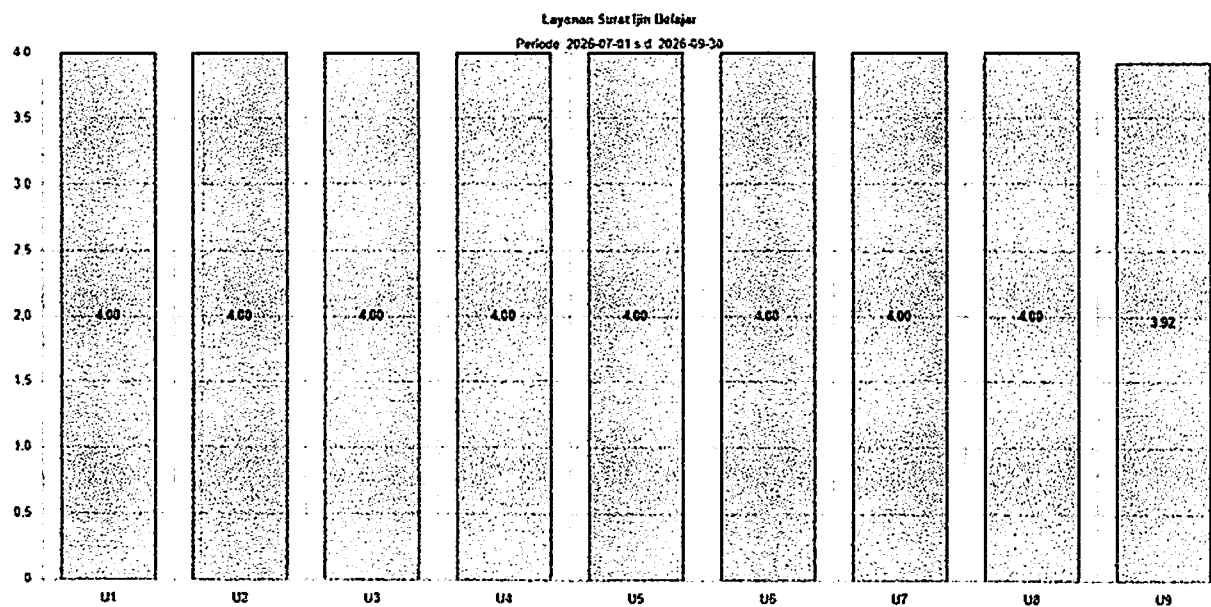


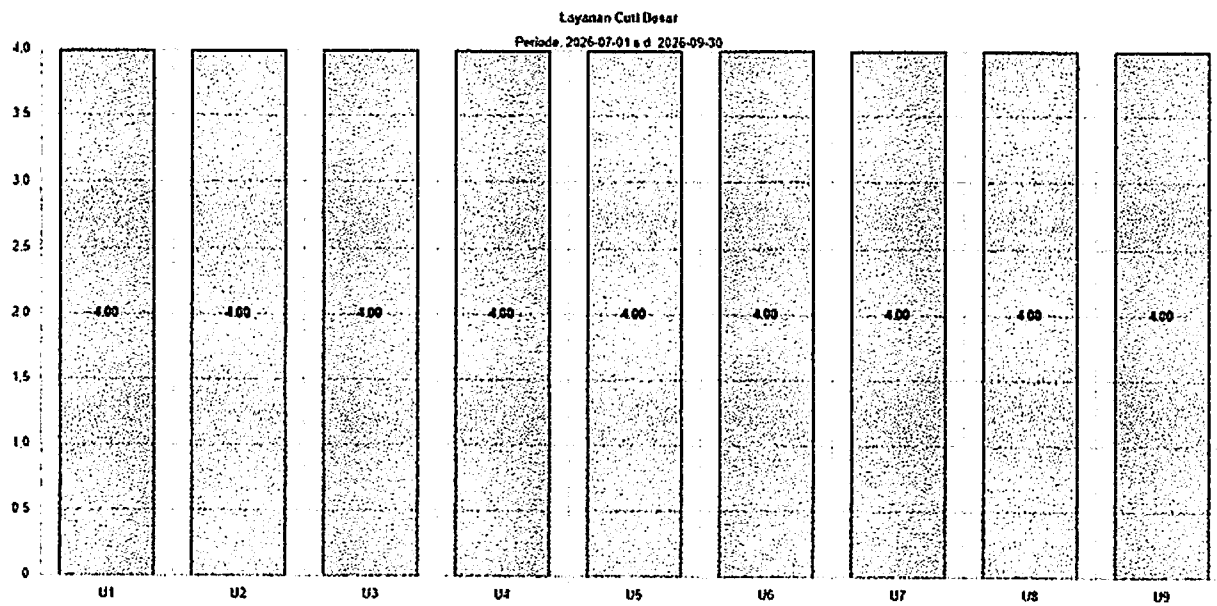
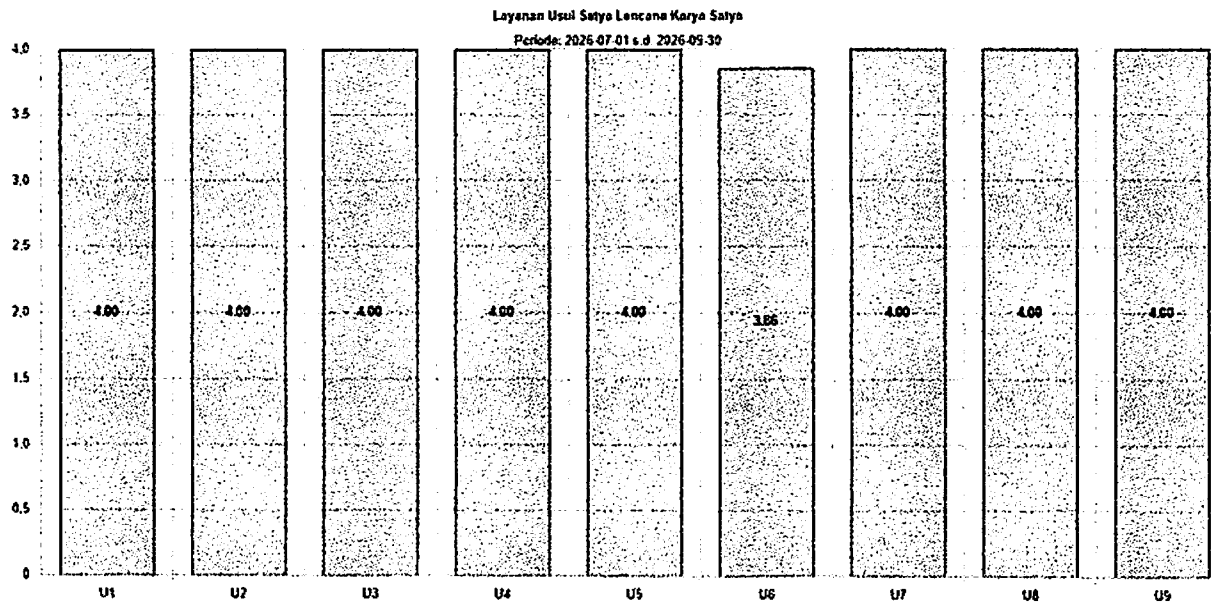
**Tabel 2. Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan
Triwulan 3 (tiga) Tahun 2026**

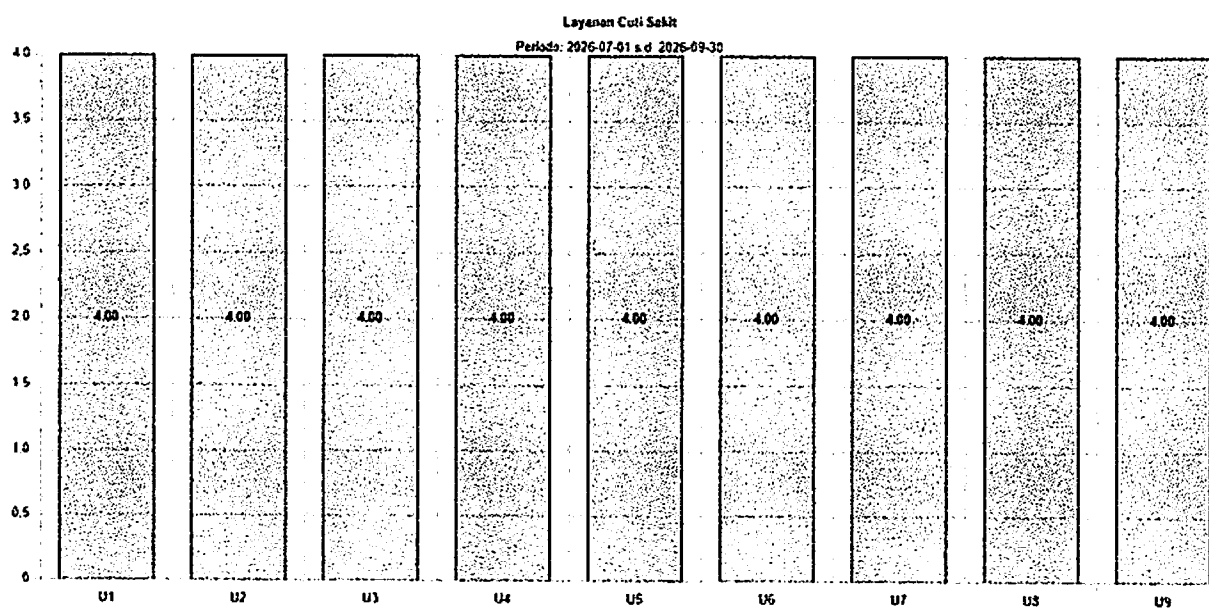
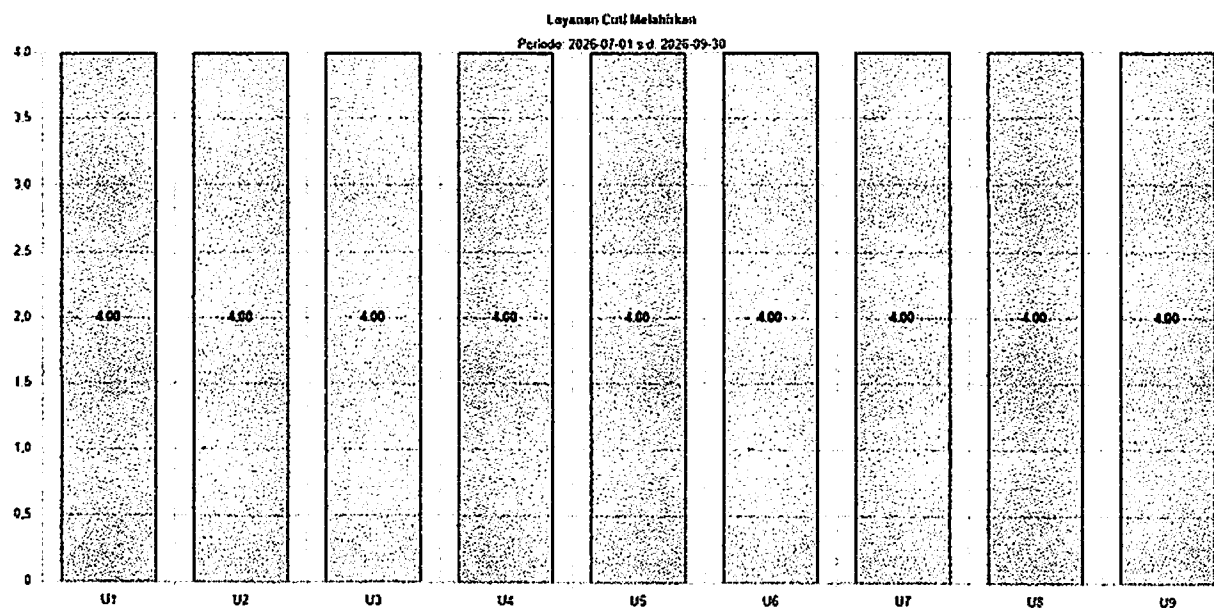


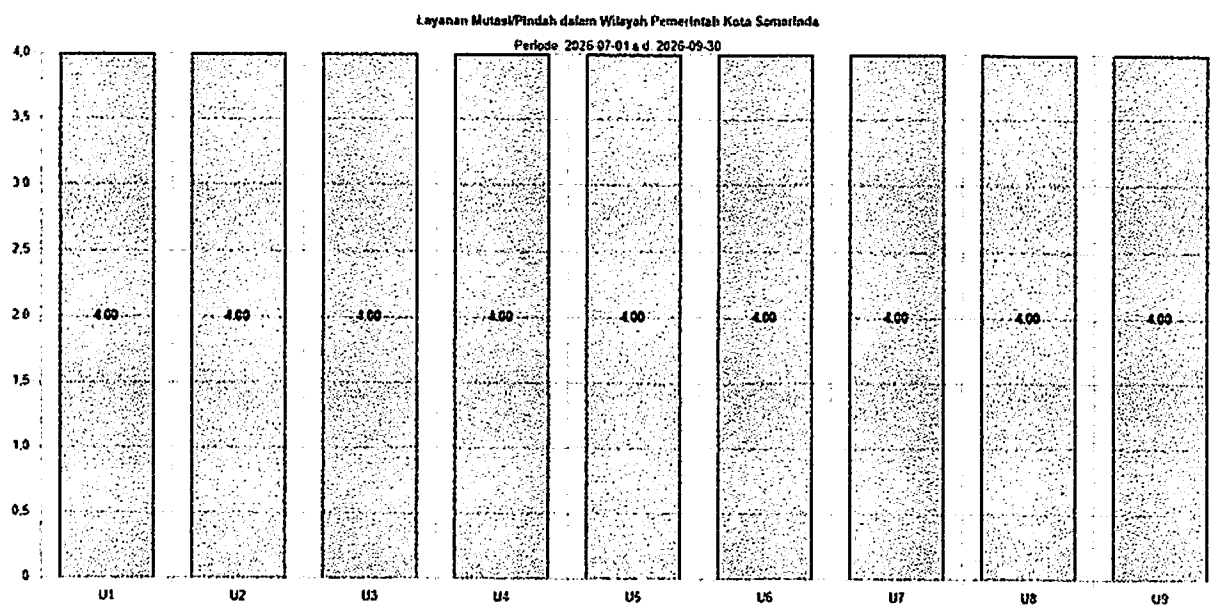
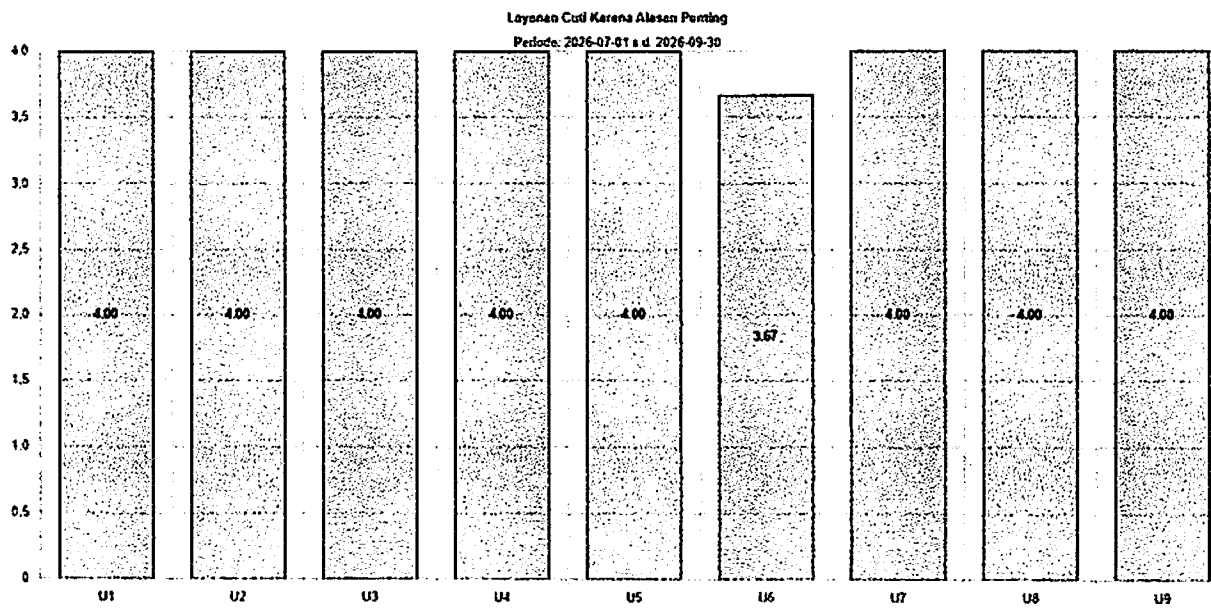


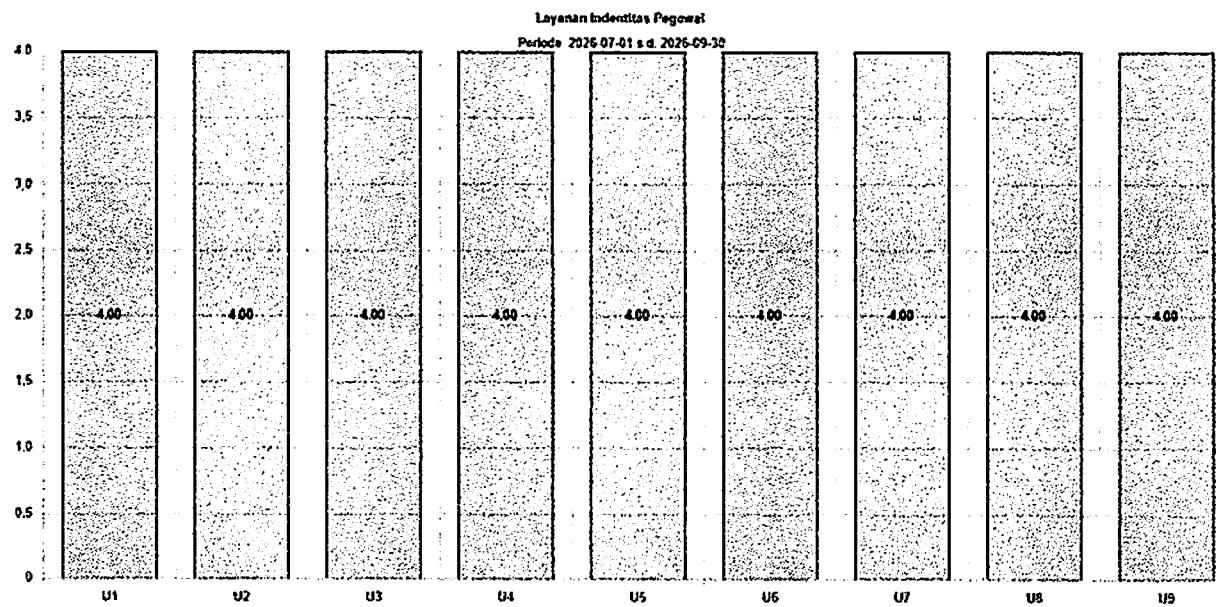
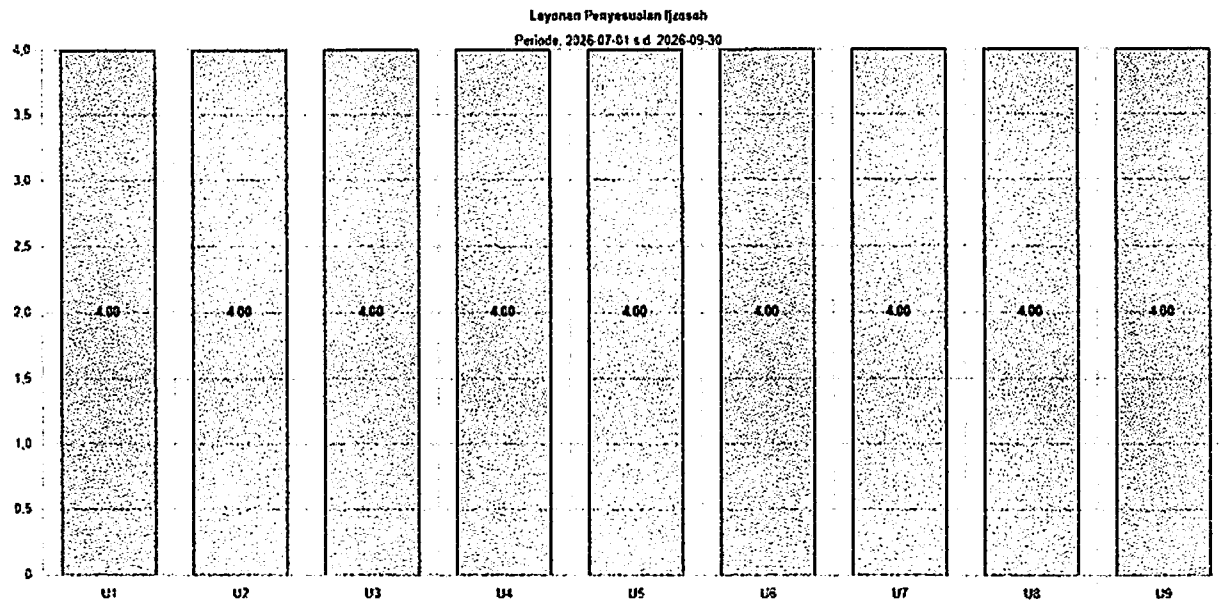


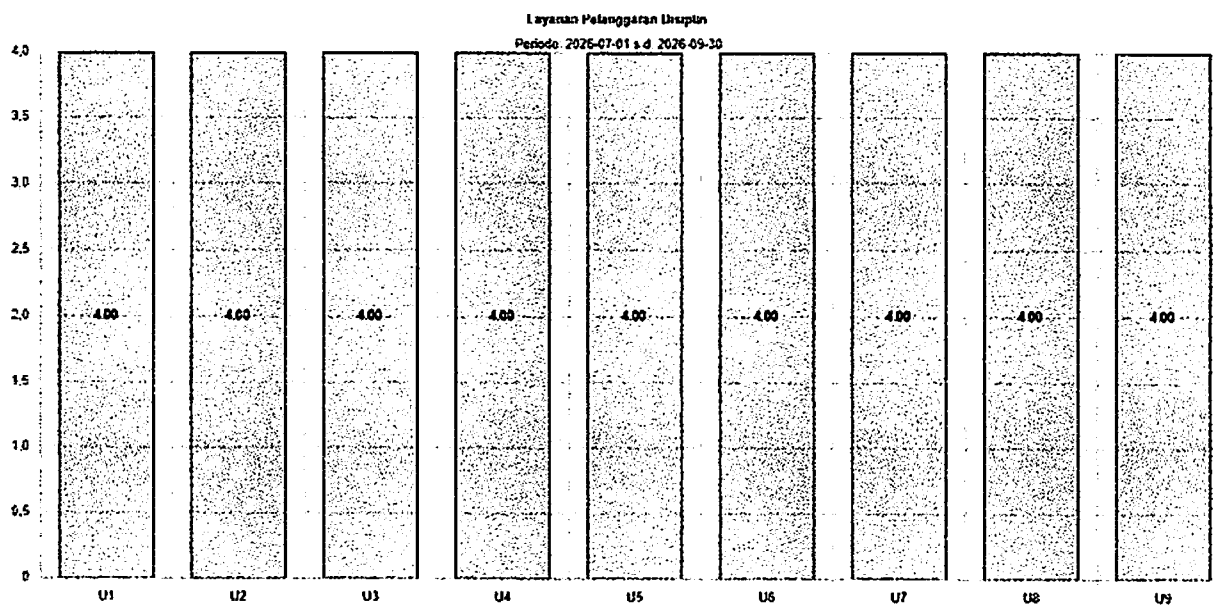
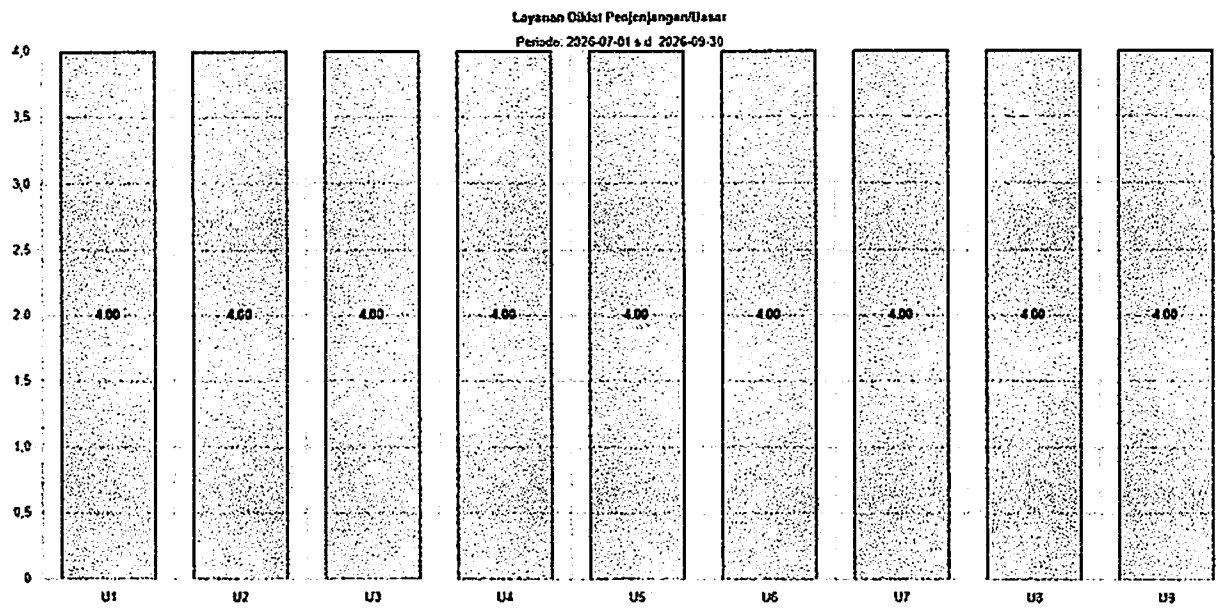


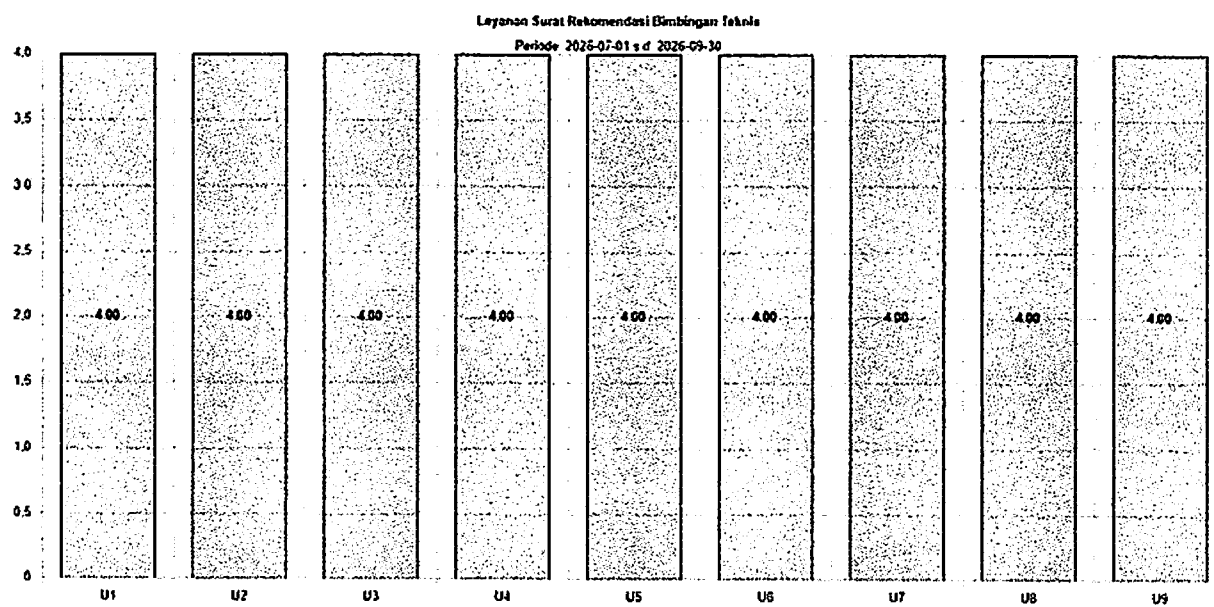
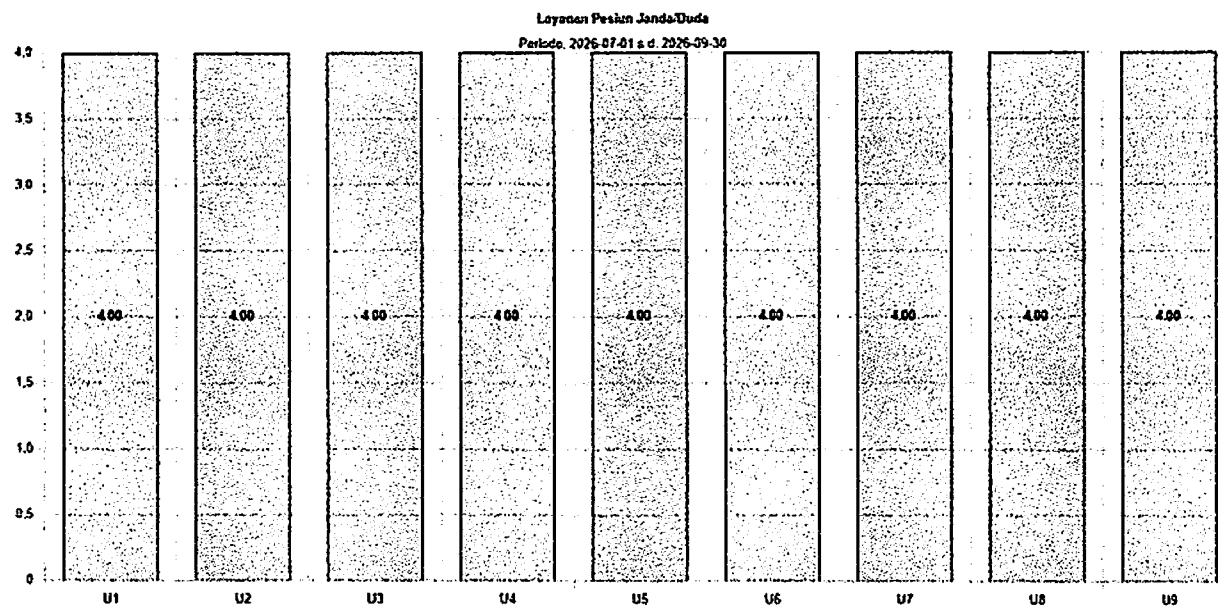


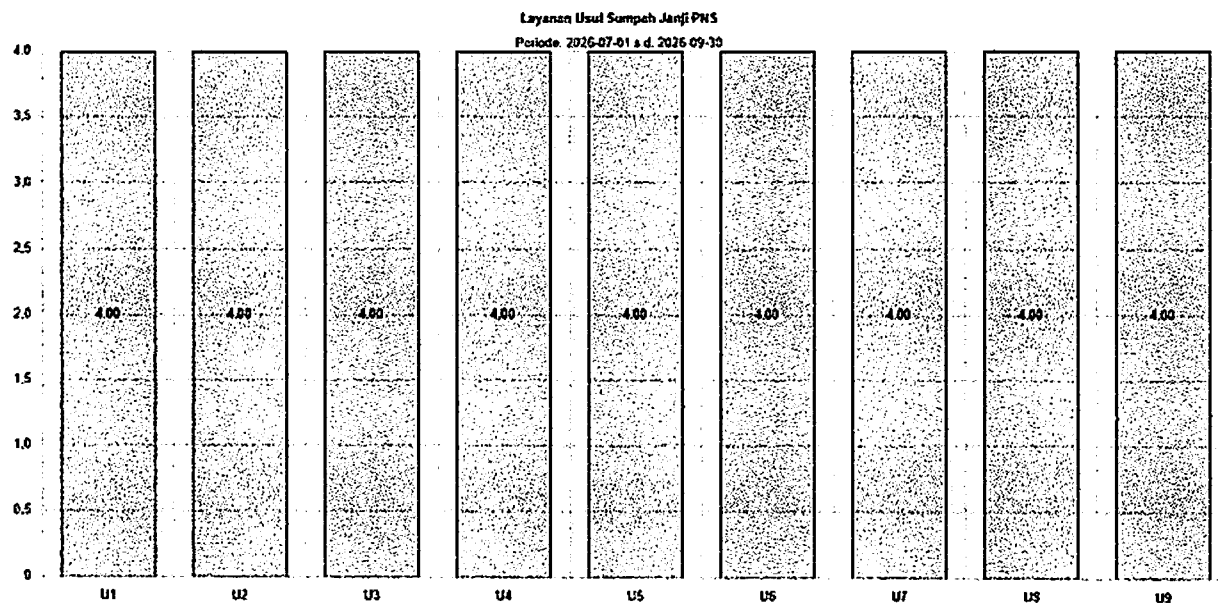




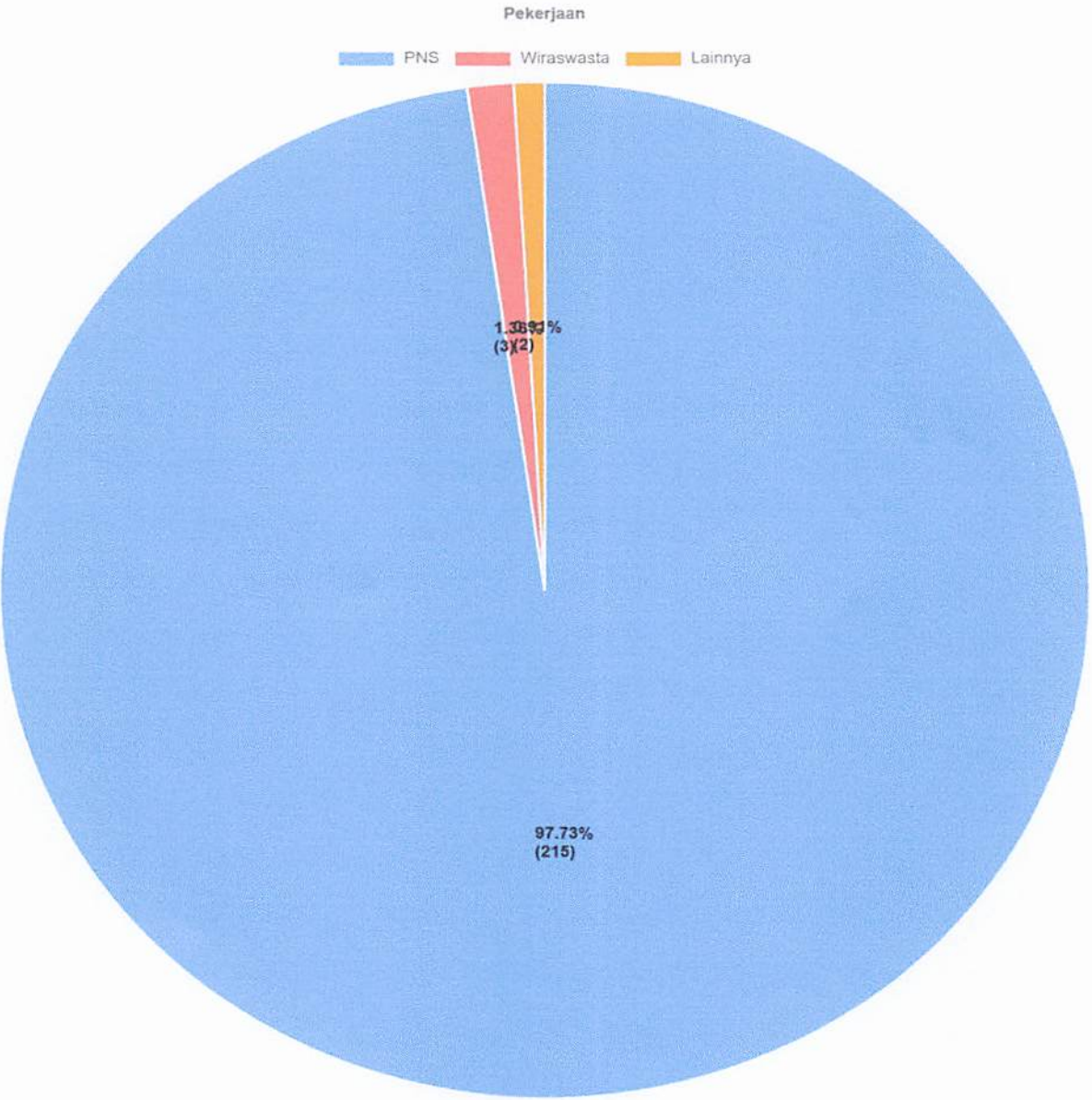


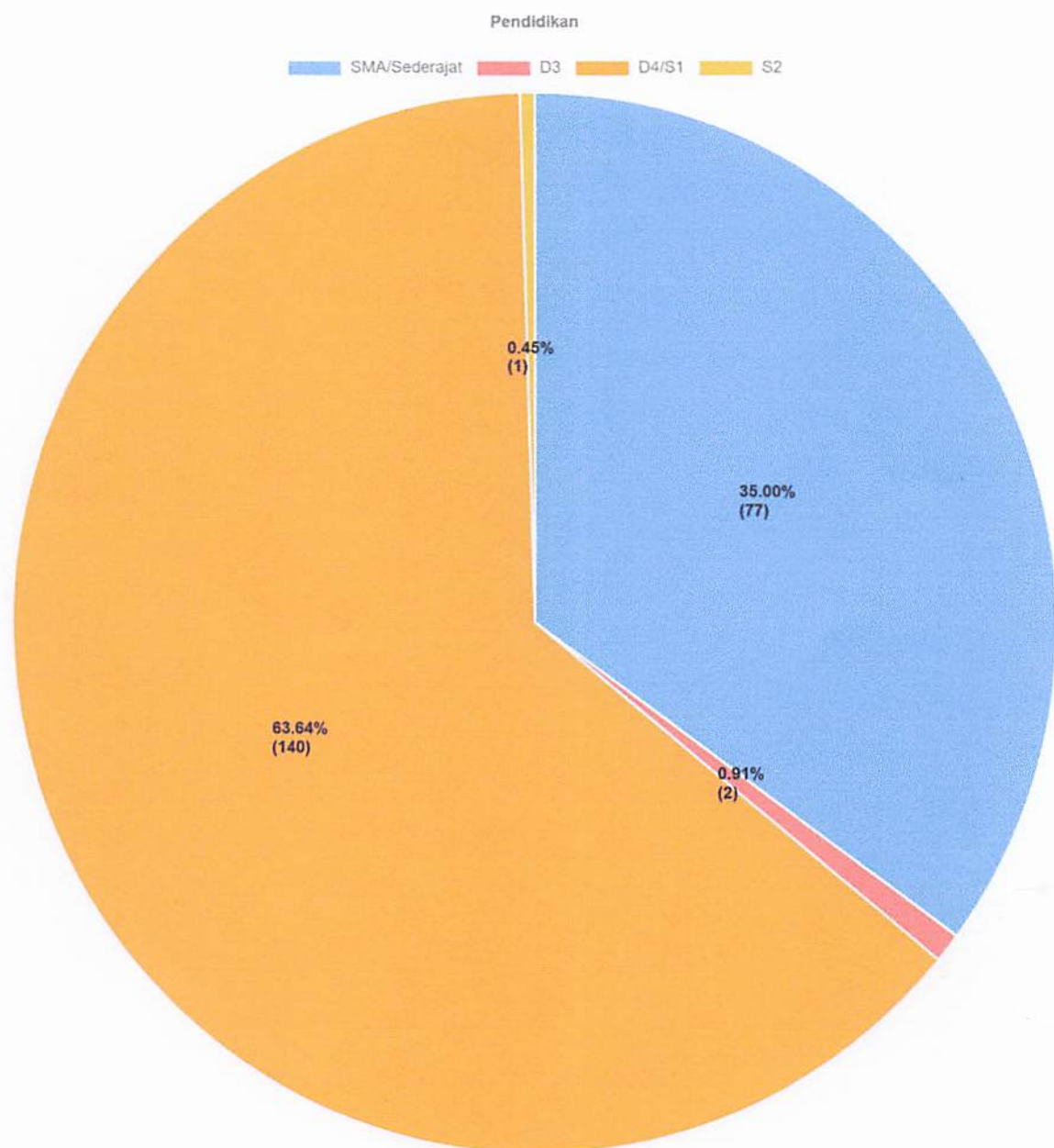


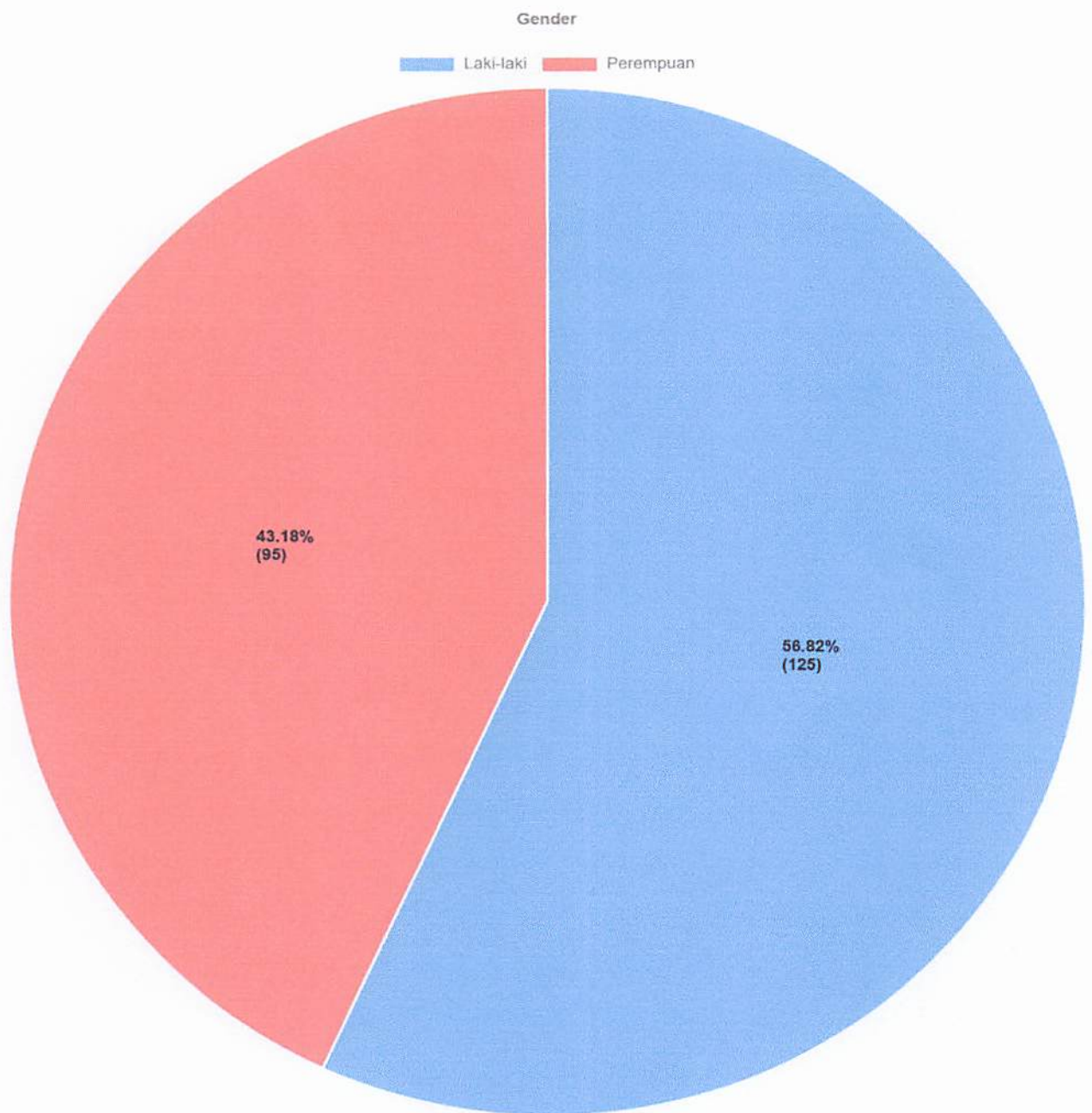


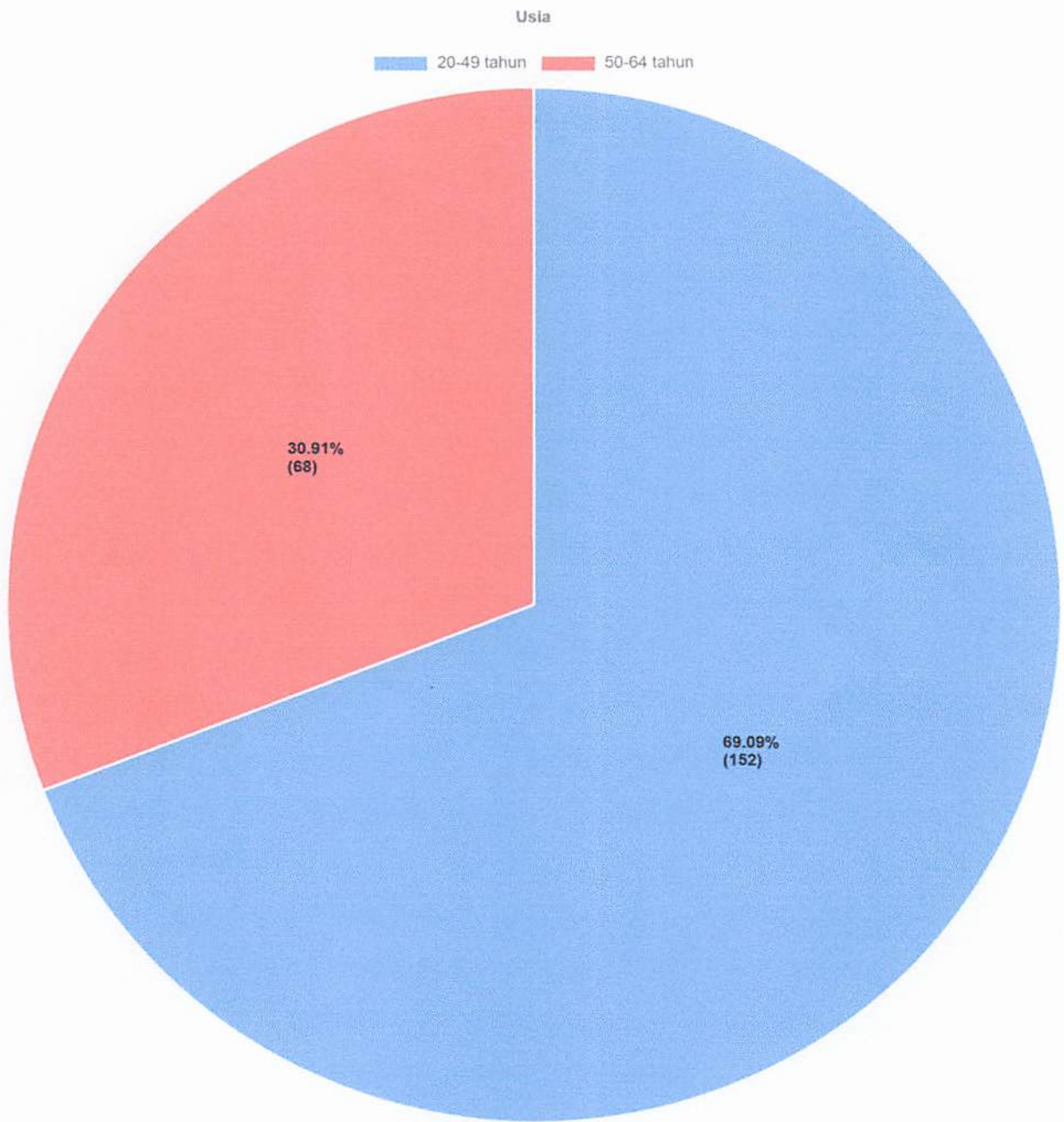


Tabel 3. Demografi Responden Triwulan 3 (tiga) Tahun 2026









BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tidak ada Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah.
2. Sedangkan Tiga unsur layanan lainnya yaitu Persyaratan, Kompetensi pelaksana, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai **3.973 – 3.995** dari Unsur Layanan.
3. Sedangkan Lima Unsur Pelayanan lainnya yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Pelaksanaan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi **4** dari unsur layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

- Informasi tata cara pengajuan secara online dan alamat website (aplikasi) BKPSDM
- Informasi terkait waktu penyelesaian Produk Layanan.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Kurangnya pemahaman pengguna layanan terkait Waktu Penyelesaian Produk Layanan yang ada di BKPSDM Kota Samarinda.
- Kurangnya pemahaman Pengguna Layanan terkait Sistem dan Mekanisme Pelayanan yang telah dilaksanakan secara digitalisasi (online) dikarenakan usia Pengguna Layanan yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan Bidang Layanan terkait pada Triwulan Kedua dan Keempat Tahun 2026. 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	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan sosialisasi melalui Program "Tanya BKPSDM"		√		√	Kepala Bidang Terkait
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kurangnya SDM Individu ASN dalam memahami Prosedur/Alur Pelayanan dan penggunaan sistem digital		√		√	Kepala Bidang Terkait

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda.

KESIMPULAN

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda Triwulan 3 Tahun 2026 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan Nilai IKM Unit Pelayanan **99,8**.
- nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda untuk Tahun 2026 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan **97,9**
- Tidak ada Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah.
- Sedangkan Tiga unsur layanan lainnya yaitu Persyaratan, Kompetensi pelaksana, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai **3.973 – 3.995** dari Unsur Layanan.
- Sedangkan Lima Unsur Pelayanan lainnya yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Pelaksanaan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi **4** dari unsur layanan.

ONACITRAYANI, S.STP, MM)
Pembina Tk.1 (IV/b)
NIP 19800826 199912 2 001

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner Triwulan 3 (tiga) Tahun 2026

FILTER DATA

Tahun Survei

2026

Periode Survei

07/01/2026 -- 09/30/2026

Klik Untuk Masuk

DATA SURVEI MASUK

Tutup Detail

Tanggal

20 Jul 2026 14:26

Organisasi

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Unit Layanan

Layanan Kenaikan Pangkat

Pendidikan

D4/S1

Pekerjaan

PNS

Jenis Kelamin

Laki-laki

Usia

40 tahun

Penyandang Disabilitas

Tidak

Kategori Disabilitas

-

Metode Survei

Luring

No. Telepon

-

Layanan

-

Saran

-

Alamat IP

103.145.163.125

User Agent

Mozilla/5.0 (Linux; Android 15; en; Infinix X6850B Build/SP1A.210812.016) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/150.0.7871.46 HiBrowser/v3.00.05.02;lang=id;nation=ID;locale=id_ID UWS/ Mobile Safari/537.36

Penilaian

Persyaratan

(4) Sangat sesuai

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

(4) Sangat mudah

Waktu Pelaksanaan

(4) Sangat cepat

Biaya/Tarif

(4) Gratis

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

(4) Sangat sesuai

Kompetensi Pelaksana

(4) Sangat kompeten

Perilaku Pelaksana

(4) Sangat sopan dan ramah

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

(4) Dikelola dengan baik

Sarana dan Prasarana

(4) Sangat baik

FILTER DATA

Tahun Survei

2026

Periode Survei

01/01/2026 → 09/30/2026

Klik Untuk Pilih

DATA SURVEI MASUK

Tutup Detail

Tanggal	30 Sep 2026 12:00
Organisasi	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
Unit Layanan	Layanan Mutasi /Pindah ke Luar/dalam Pemerintah Kota Samarinda
Pendidikan	D4/S1
Pekerjaan	PNS
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	41 tahun
Penyandang Disabilitas	Tidak
Kategori Disabilitas	-
Metode Survei	Luring
No. Telepon	-
Layanan	-
Saran	-
Alamat IP	103.145.163.125
User Agent	Mozilla/5.0 (Linux; Android 16; en; Infinix X6850B Build/SP1A.210812.016) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/153.0.8010.36 HiBrowser/v3.01.02.1 UWS/ Mobile Safari/537.36
Penilaian	Persyaratan (4) Sangat sesuai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (4) Sangat mudah Waktu Pelaksanaan (4) Sangat cepat Biaya/Tarif (4) Gratis Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (4) Sangat sesuai Kompetensi Pelaksana (4) Sangat kompeten Perilaku Pelaksana (4) Sangat sopan dan ramah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (4) Dikelola dengan baik Sarana dan Prasarana (4) Sangat baik

2. Hasil Pengolahan Data Triwulan 3 (tiga) Tahun 2026



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

Nama Organisasi : **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **Jalan Kesuma Bangsa (Balai Kota) No.82 Kota Samarinda**
No. Telp. : **(0541) 737060**
Jml. Responden : **220**
Periode Data : **01/07/2026 s.d. 30/09/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	09/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	09/07/2026	D4/S1	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	09/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	09/07/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	10/07/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	10/07/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	13/07/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	13/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	13/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	13/07/2026	D4/S1	PNS	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	13/07/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	14/07/2026	D4/S1	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	14/07/2026	D4/S1	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	15/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15/07/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	15/07/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	16/07/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	16/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	16/07/2026	D4/S1	PNS	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	20/07/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	20/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	20/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	20/07/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	20/07/2026	D4/S1	PNS	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	21/07/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	21/07/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	21/07/2026	D4/S1	PNS	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	22/07/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	22/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	23/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	23/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	23/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	23/07/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	27/07/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	27/07/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	27/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	27/07/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	27/07/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	28/07/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	28/07/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	28/07/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	30/07/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	31/07/2026	D4/S1	PNS	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	03/08/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	03/08/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	03/08/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	03/08/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	03/08/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	04/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	04/08/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	04/08/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	10/08/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4

53	10/08/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	10/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	11/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	11/08/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	11/08/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	11/08/2026	D4/S1	PNS	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	12/08/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	13/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	20/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	20/08/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	20/08/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	20/08/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	20/08/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	21/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	21/08/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	21/08/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	24/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	24/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	24/08/2026	D4/S1	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	26/08/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	26/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	26/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	26/08/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	27/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	27/08/2026	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	27/08/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	28/08/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	28/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	28/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	28/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	28/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	31/08/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4

85	31/08/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	01/09/2026	D4/S1	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	01/09/2026	D4/S1	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	01/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	01/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	01/09/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	02/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	02/09/2026	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	02/09/2026	D4/S1	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	02/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	02/09/2026	D4/S1	PNS	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	02/09/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	02/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	03/09/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	03/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	03/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	03/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	04/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	04/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	04/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	07/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	07/09/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	07/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	07/09/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	07/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	07/09/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	07/09/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	07/09/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	08/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	08/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
115	08/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	08/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
117	08/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	08/09/2026	D4/S1	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	08/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	08/09/2026	D4/S1	PNS	L	46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	09/09/2026	D4/S1	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	09/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	09/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	09/09/2026	D4/S1	PNS	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	10/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	10/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	11/09/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	11/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	11/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	14/09/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	14/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	14/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	14/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	14/09/2026	D4/S1	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	14/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	14/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	14/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	14/09/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	14/09/2026	D4/S1	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	15/09/2026	D4/S1	PNS	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
147	15/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	15/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	15/09/2026	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	15/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	15/09/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	15/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	15/09/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	16/09/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	16/09/2026	D4/S1	PNS	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	16/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	16/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	16/09/2026	D4/S1	PNS	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	16/09/2026	D4/S1	PNS	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	16/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	17/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	17/09/2026	D4/S1	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	18/09/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	18/09/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	18/09/2026	D4/S1	PNS	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	18/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	18/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	18/09/2026	D4/S1	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	18/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	18/09/2026	D4/S1	PNS	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	18/09/2026	D4/S1	PNS	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	18/09/2026	S2	PNS	P	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	18/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	18/09/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	21/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	21/09/2026	D4/S1	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	21/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
178	21/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	21/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
180	21/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	22/09/2026	D4/S1	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	22/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	22/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	22/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	22/09/2026	D4/S1	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	22/09/2026	D4/S1	PNS	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	22/09/2026	D4/S1	PNS	L	57	3	4	4	4	4	4	4	4	4
188	22/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	22/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	22/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	22/09/2026	D4/S1	PNS	L	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	22/09/2026	D4/S1	PNS	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	23/09/2026	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	23/09/2026	D3	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	23/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	23/09/2026	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	23/09/2026	D4/S1	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	24/09/2026	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
199	24/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	24/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	24/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	24/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	25/09/2026	D4/S1	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	25/09/2026	D4/S1	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	25/09/2026	D4/S1	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	25/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	28/09/2026	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	28/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
209	28/09/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	28/09/2026	D4/S1	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	29/09/2026	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	29/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	29/09/2026	D3	PNS	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
214	29/09/2026	D4/S1	PNS	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	30/09/2026	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	30/09/2026	D4/S1	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	30/09/2026	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	30/09/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
219	30/09/2026	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	30/09/2026	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						879	880	880	880	880	877	880	880	874
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.995	4	4	4	4	3.986	4	4	3.973
NRR TERTIMBANG						0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.443	0.444	0.444	0.441
IKM UNIT PELAYANAN						99.8					Sangat baik			

Waktu cetak: 30/09/2026 10:25:49

DOKUMENTASI







Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM 2025

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
TAHUN 2025**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA SAMARINDA**

TAHUN 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 dan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Samarinda . 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda.

periode (2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2025)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,772	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,951	A
3	Waktu Penyelesaian	3,913	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,937	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,981	A
7	Perilaku Pelaksana	3,99	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,995	A
9	Sarana dan Prasarana	3,714	B

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 perbalkan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. 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	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	1.1 Mengevaluasi Jenis Pelayanan				√	Bidang Terkait
		1.2 Sosialisasi Produk Layanan				√	Bidang Terkait
2	Sarana dan Prasarana	2.1 Mengevaluasi dan Mendata Kebutuhan Sarana dan Prasarana				√	Sekretariat
		2.2 Pemenuhan Kebutuhan Sarana dan Prasarana				√	Sekretariat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Mengevaluasi Jenis Pelayanan	Sudah	Rapat Tim Antar Bidang terkait Evaluasi Standar Pelayanan		Tidak Ada Hambatan

	1.2 Sosialisasi Produk Layanan	Sudah	Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dan Sosialisasi Produk layanan dan cara pengajuan layanan  Forum Konsultasi Publik dibuka oleh Kepala Badan BKPSDM  Pemaparan Oleh Kepala Bidang  Peserta Forum Konsultasi Publik	Perlunya Pembaharuan serta evaluasi terhadap Persyaratan di beberapa Jenis Layanan BKPSDM
--	--------------------------------	-------	---	--

2	2.1 Mengevaluasi dan Mendata Kebutuhan Sarana dan Prasarana	Sudah	Rapat Tim Sekretariat BKPSDM		Tidak Ada Hambatan
	2.3 Pemenuhan Kebutuhan Sarana dan Prasarana	Sudah	Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pengguna Layanan	 Layanan Tamu	Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung Pengguna Layanan



Kursi Roda untuk Disabilitas



Pojok Bermain

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda. telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 85% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain: Pemenuhan kebutuhan Sarana dan Prasarana pada bagian Pelayanan dan pelaksanaan evaluasi terhadap jenis pelayanan BKPSDM

Samarinda, 20 November 2025

**Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia**



(FIONA CITRAYANI, S.STP, MM)

Pembina Tk.1 (IV/b)

NIP 19800826 199912 2 001