

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

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	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuisisioner	20
2. Hasil Pengolahan Data Triwulan Ketiga Tahun 2025	23
3. Dokumentasi	27
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 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 6 (enam) bulan (Contoh Laporan dalam Semester) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Oktober 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	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 440 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 205 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 3 (tiga) Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan Ketiga Juli, Agustus, dan September Tahun 2025 yaitu **69** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

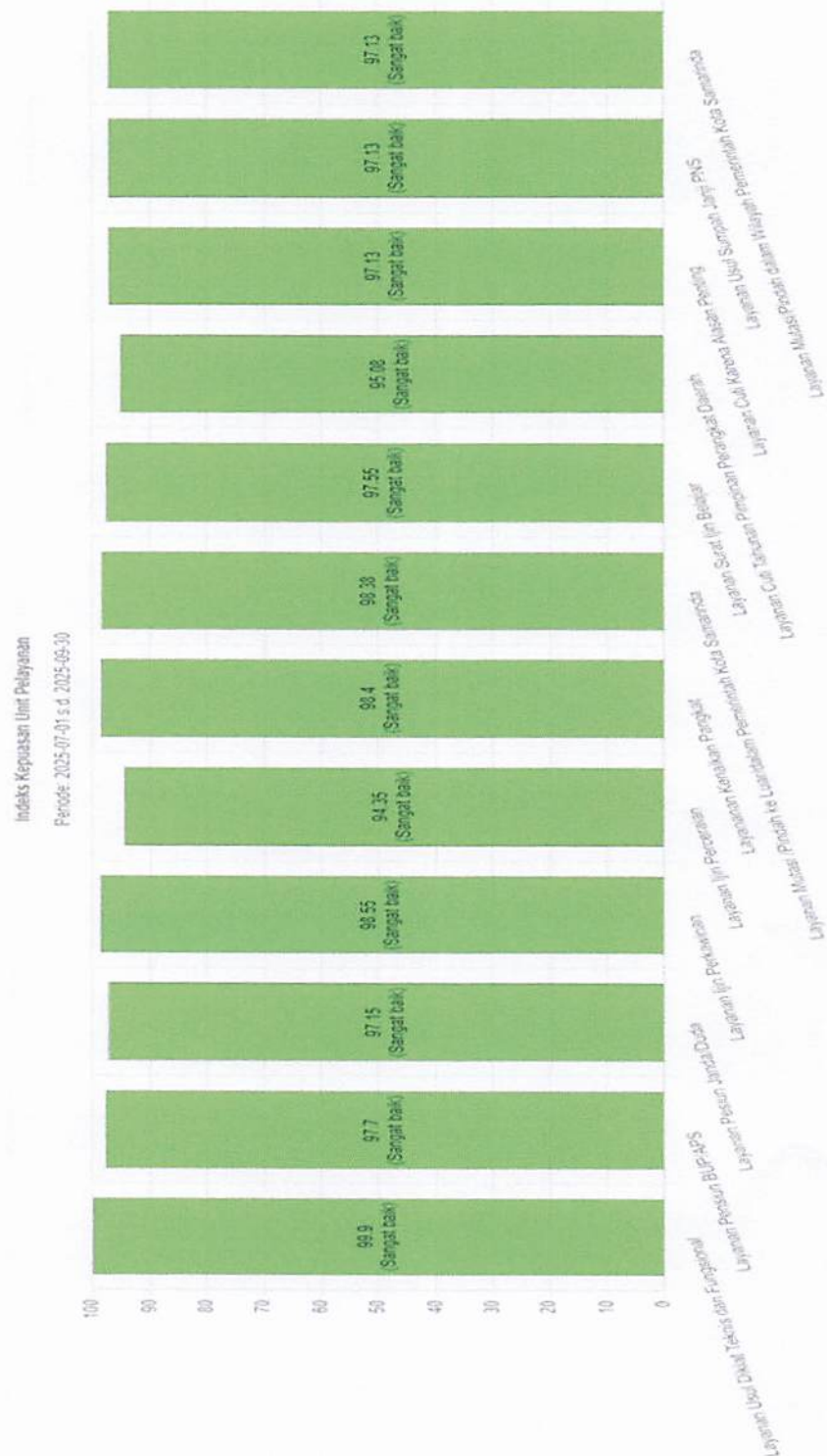
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	75%
		PEREMPUAN	17	25%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	22	32%
		DI / DIII	3	4%
		DIV / S1	43	62%
		S2	1	1%
3	PEKERJAAN	ASN	67	97%
		Non ASN	2	3%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENSIUN BUP/APS	10	14%
		LAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA	2	3%
		LAYANAN IZIN PERKAWINAN	4	6%
		LAYANAN IZIN PERCERAIAN	1	1%
		LAYANAN KENAIKAN PANGKAT	16	23%
		LAYANAN MUTASI LUAR/DALAM WILAYAH KOTA SAMARINDA	19	28%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAYANAN SURAT IZIN BELAJAR	8	12%
		LAYANAN REKOMENDASI BIMTEK	0	0%
		LAYANAN CUTI TAHUNAN PIMPINAN PERANGKAT DAERAH	4	6%
		LAYANAN CUTI BESAR	0	0%
		LAYANAN CUTI MELAHIRKAN	0	0%
		LAYANAN CUTI KARENA ALASAN PENTING	1	1%
		LAYANAN CUTI SAKIT	0	0%
		LAYANAN CUTI DILUAR TANGGUNGAN NEGARA	0	0%
		LAYANAN USUL SUMPAH/JANJI PNS	1	1%
		LAYANAN IDENTITAS PEGAWAI	0	0%
		LAYANAN MUTASI DALAM WILAYAH KOTA SAMARINDA	2	3%
		LAYANAN USUL DIKLAT TEKNIS DAN FUNGSIONAL	1	1%
		PELANGGARAN DISIPLIN	0	0%
		TUGAS BELAJAR	0	3%
		LAYANAN USUL SATYA LENCANA KARYA SATYA	0	2%
		LAYANAN PENYESUAIAN IJAZAH	0	2%
		DIKLAT PENJENJANGAN DASAR	0	0%

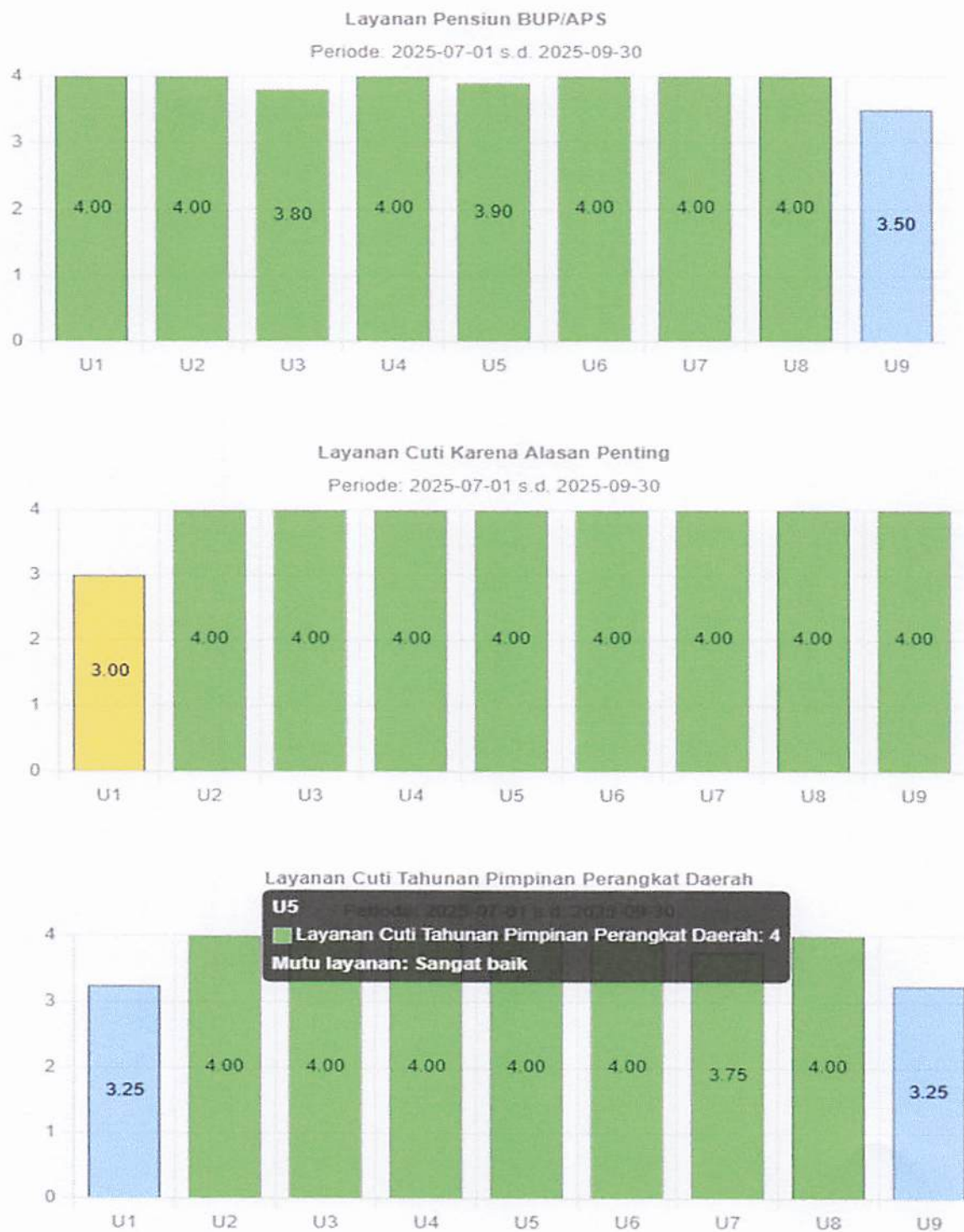
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

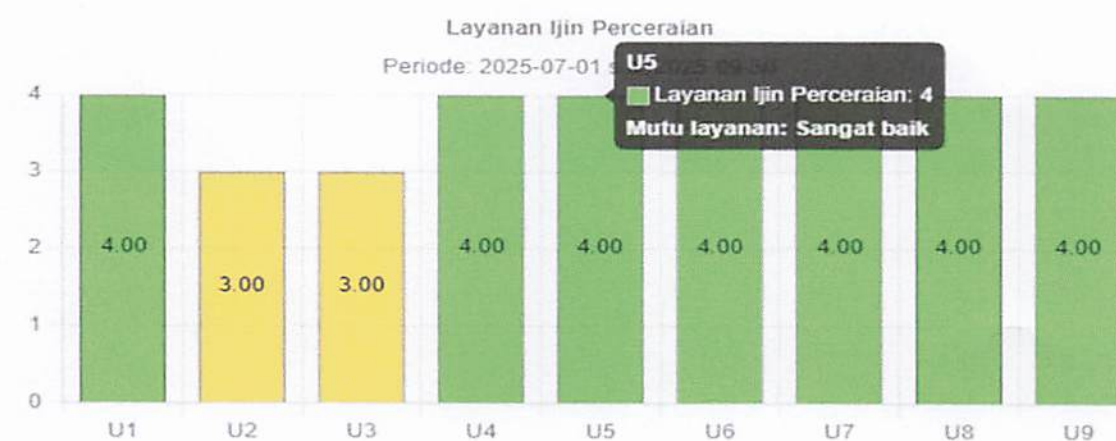
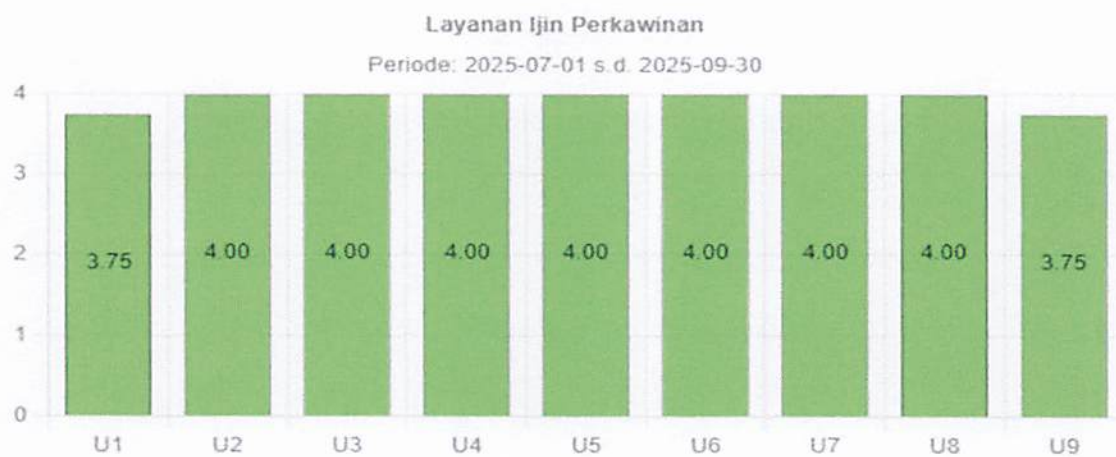
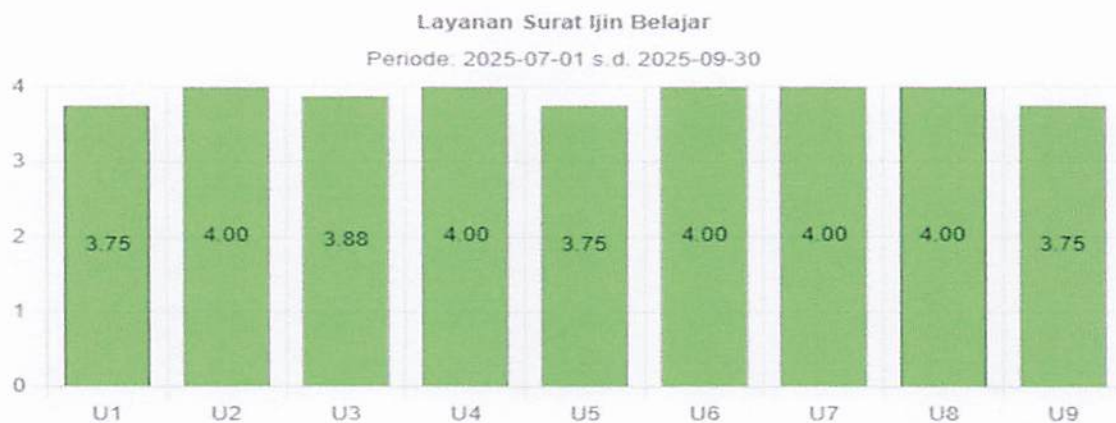
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

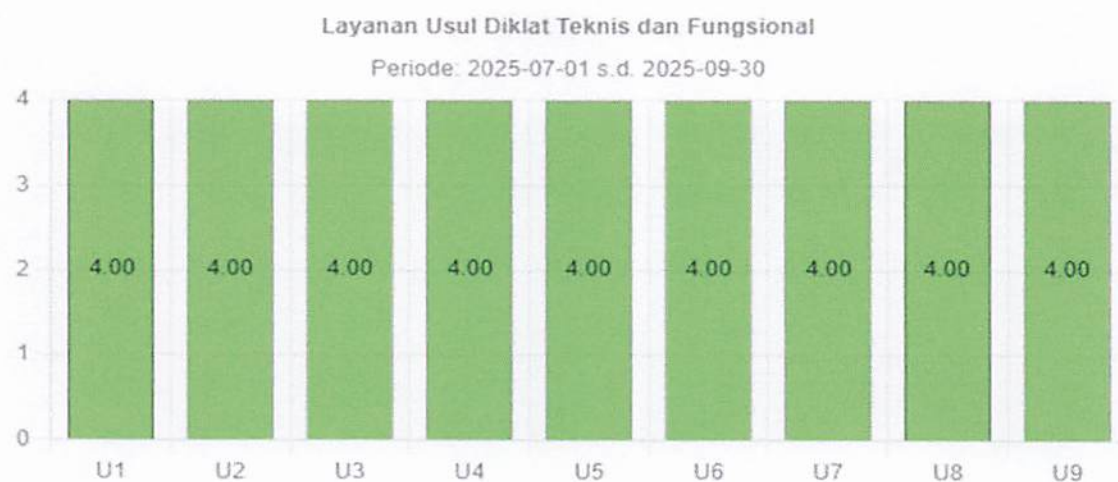
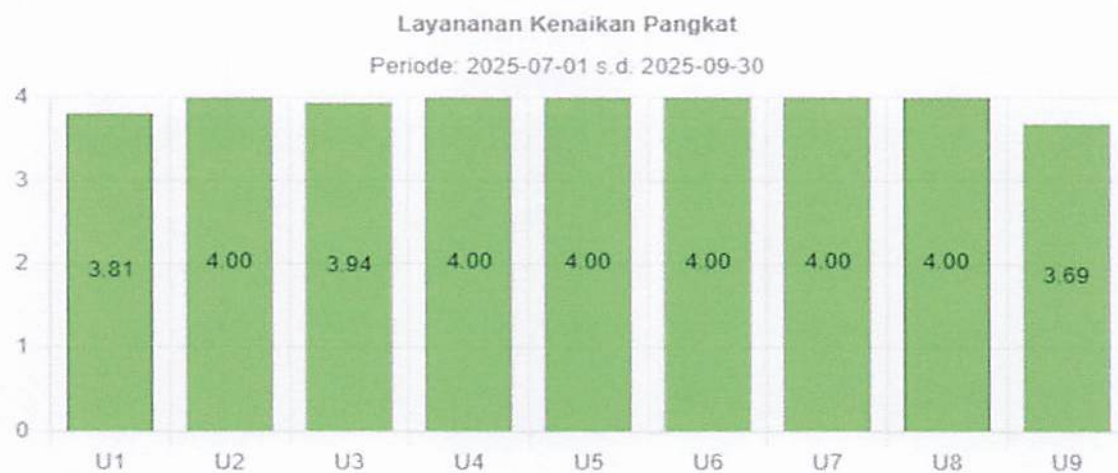
Tabel 1. Indeks Kepuasan Unit Layanan



Tabel 2. Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan

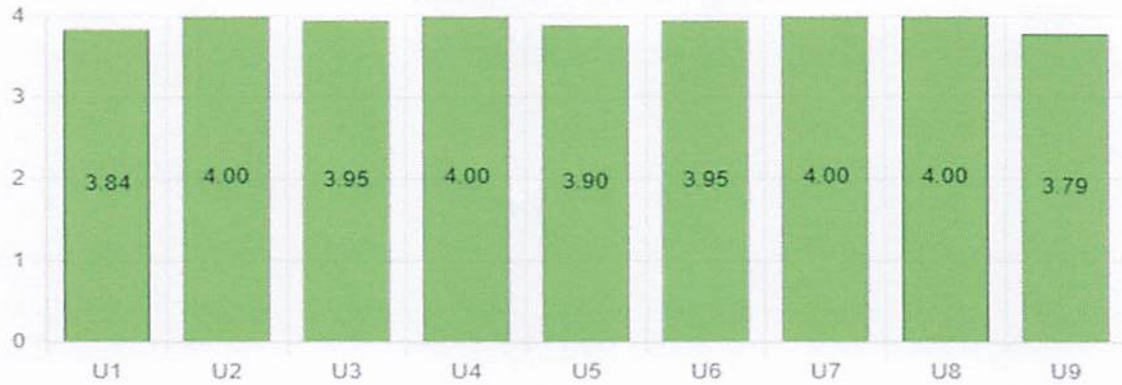






Layanan Mutasi /Pindah ke Luar/dalam Pemerintah Kota Samarinda

Periode: 2025-07-01 s.d. 2025-09-30



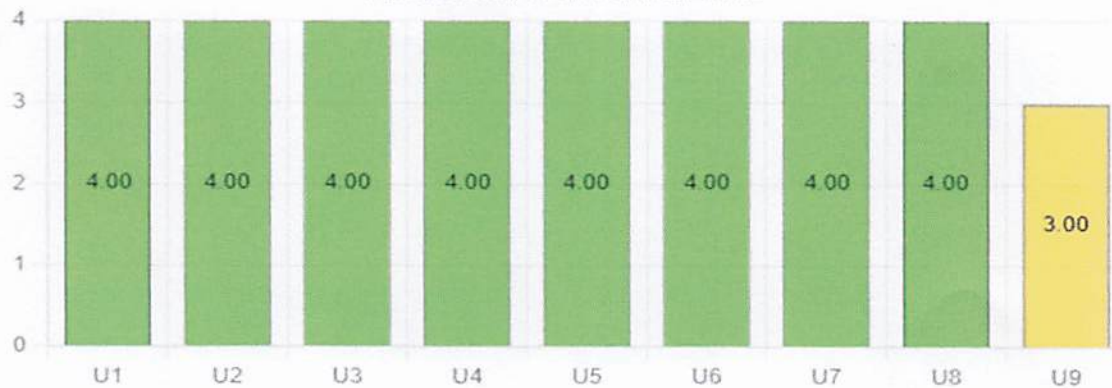
Layanan Pesun Janda/Duda

Periode: 2025-07-01 s.d. 2025-09-30

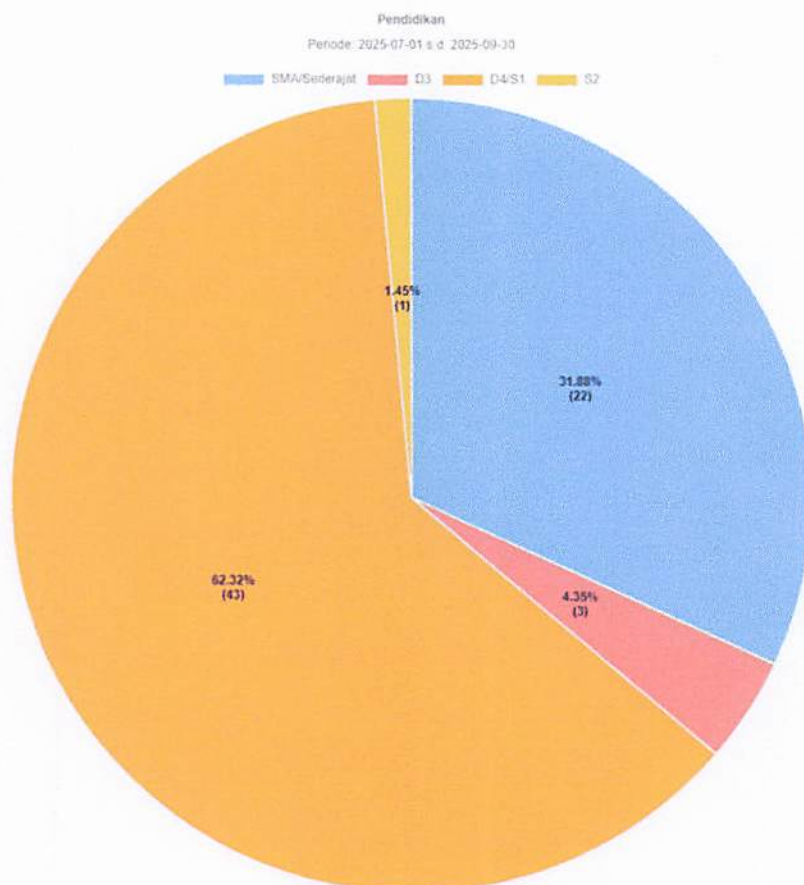
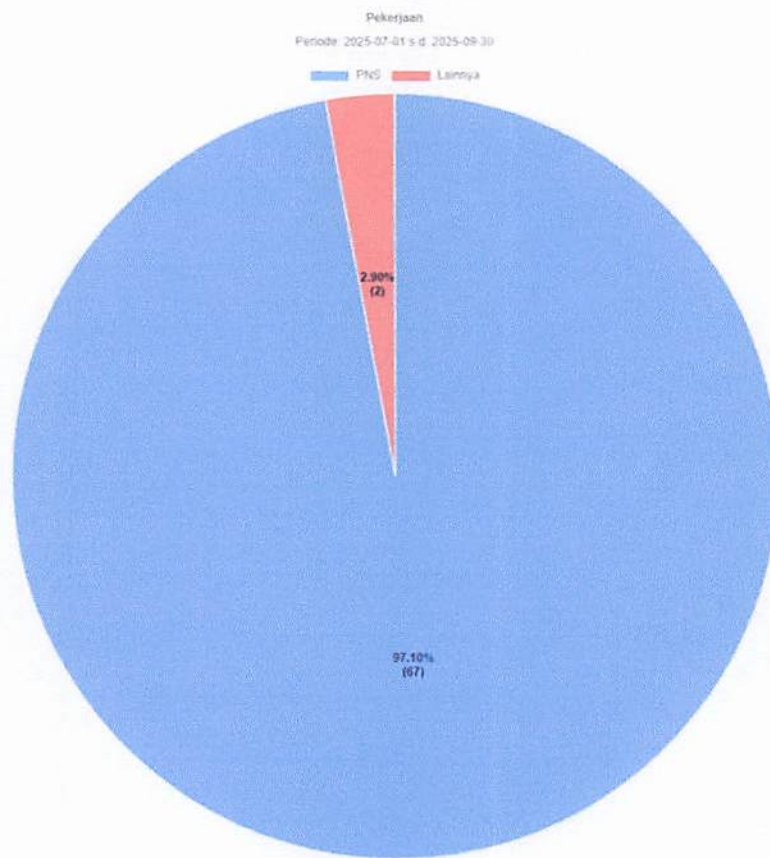


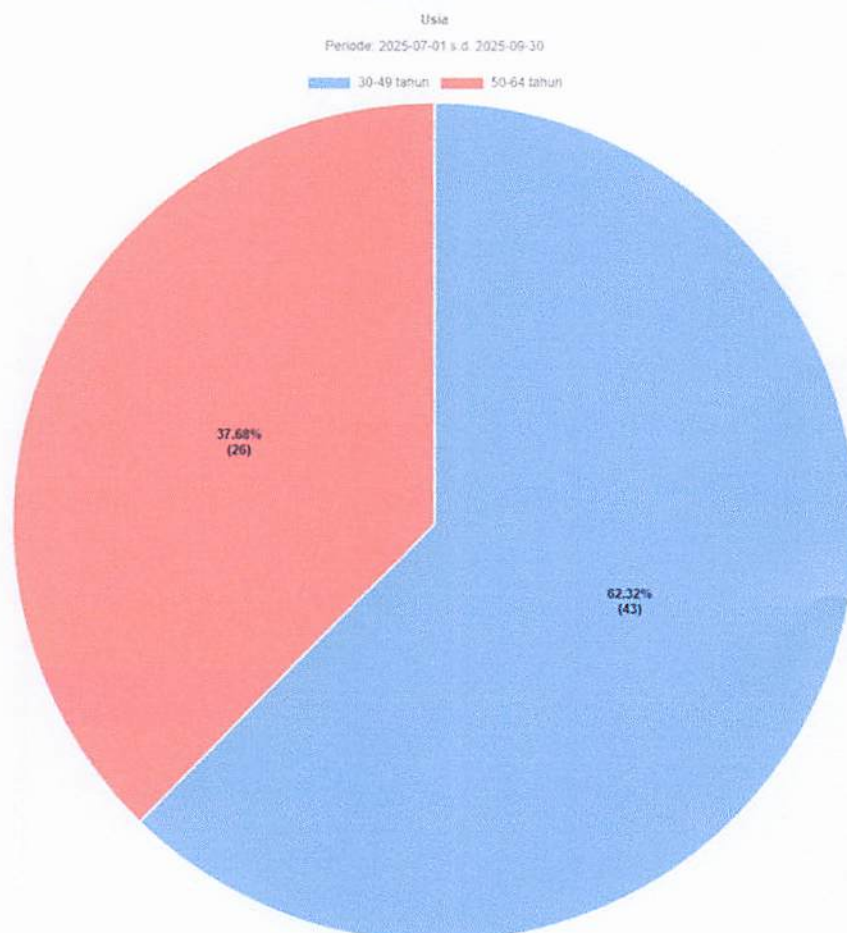
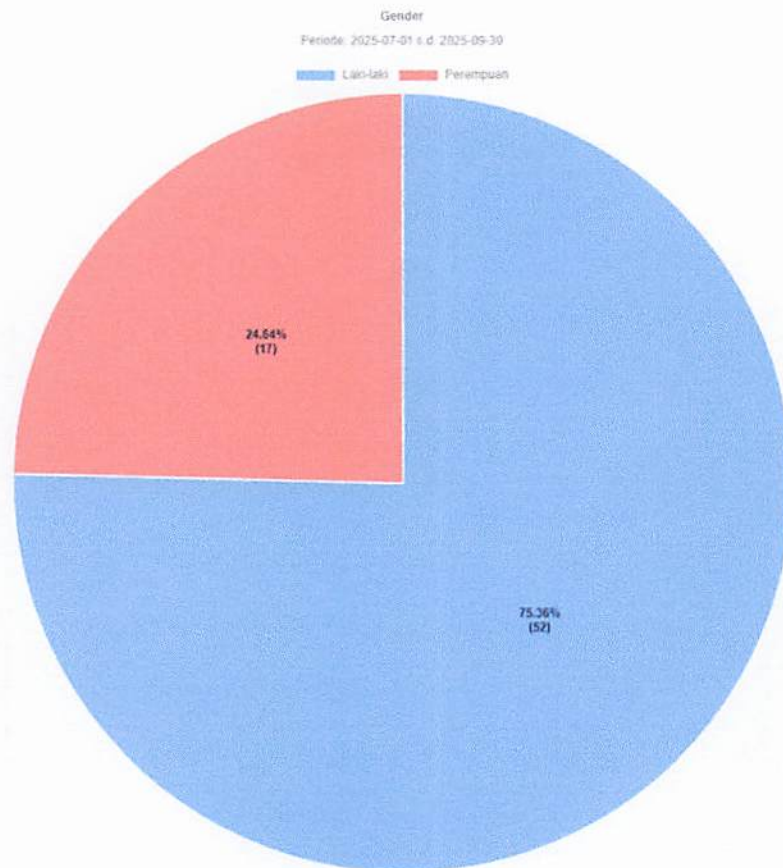
Layanan Usul Sumpah Janji PNS

Periode: 2025-07-01 s.d. 2025-09-30



Tabel 3. Demografi Responden





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu **3.753** dan **3.795**.
2. Sedangkan Enam unsur layanan lainnya yaitu Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai **3.932 – 3.986** hanya Biaya/tarif yang 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.

- Peningkatan Sarana Prasarana Pelayanan.
- Informasi Persyaratan yang mudah didapatkan
- Peningkatan Informasi terkait Persyaratan Produk Layanan.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Kurang tersampainya informasi kepada pengguna layanan antara persyaratan produk yang disiapkan secara online melalui kanal website yang telah disiapkan dan persyaratan produk layanan yang masih dilaksanakan secara manual/diantar langsung ke tempat pelayanan.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan Bidang Layanan terkait pada Triwulan Keempat Tahun 2025. 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	Persyaratan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"				√	Bidang Terkait
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana dan Prasarana layanan				√	Sekretariat

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 2022 hingga 2024 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan Ketiga mulai Juli, hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 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 Ketiga Tahun 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan Nilai **97,9**.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan dan Sarana Prasana.
- Sedangkan Lima unsur layanan lainnya yaitu Sistem mekanisme dan prosedur, Waktu pelaksanaan, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan mendapatkan nilai **3.913 – 3.986** hanya Biaya/tarif dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan yang mendapatkan nilai tertinggi **4** dari unsur layanan.
- Dengan telah terpenuhinya jumlah sample pelaksanaan SKM Tahun 2025 sebanyak 205 Responden, pada Triwulan Ketiga Tahun 2025, maka Rencana Tindak Lanjut untuk Tahun 2025 akan dilaksanakan pada Triwulan Keempat Tahun 2025

Samarinda, 30 September 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia



(FIONA CITRAYANI, S.STP, MM)

Pembina Tk.1 (IV/b)

NIP 19800826 199912 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Profil Responden dan Jenis Layanan yang Diterima

Informasi pribadi responden akan disimpan secara aman dan tidak dipublikasikan

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia (tahun)

Pendidikan

Pekerjaan

No. Telp. / HP

OPD Pemberi Layanan

Unit Pelayanan

Jenis Layanan yang Diterima

Penjelasan singkat tentang pelayanan yang telah Anda terima (maksimal 255 karakter)

0 / 255

Pendapat responden tentang persyaratan

1/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Pendapat responden tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

2/9

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?



Pendapat responden tentang waktu pelaksanaan

3/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat

Kurang cepat

Cepat

Sangat cepat

Pendapat responden tentang biaya/tarif

4/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

Gratis

Pendapat responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan

5/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Pendapat responden tentang kompetensi pelaksana

6/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten



Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

Pendapat responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan

8/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

Pendapat responden tentang sarana dan prasarana

9/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat baik

Saran dan pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan

Berikan penilaian secara obyektif terhadap pelayanan yang Anda dapatkan

Saran & Pendapat

Saran, pendapat, maupun kritik terhadap pelayanan (tidak wajib; maksimal 255 karakter)

255

< Sebelumnya

Selanjutnya >

Review

2. Hasil Pengolahan Data Triwulan Kesatu Tahun 2025



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

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**

Periode Data: **01/07/2025 s.d. 30/09/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/07/2025	D4/S1	PNS	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	01/07/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	02/07/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	02/07/2025	D4/S1	PNS	L	42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	02/07/2025	D4/S1	PNS	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	03/07/2025	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	03/07/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	08/07/2025	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	08/07/2025	D3	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	10/07/2025	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	10/07/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	14/07/2025	D4/S1	PNS	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	14/07/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	14/07/2025	D4/S1	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15/07/2025	D4/S1	PNS	P	40	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	15/07/2025	D4/S1	PNS	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	16/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	16/07/2025	D4/S1	PNS	L	40	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	16/07/2025	D4/S1	PNS	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	22/07/2025	D4/S1	PNS	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	22/07/2025	D4/S1	PNS	L	41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
22	22/07/2025	D4/S1	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	01/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	51	3	4	4	4	4	4	4	4	4

24	01/08/2025	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	04/08/2025	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	04/08/2025	D4/S1	PNS	L	38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	06/08/2025	D4/S1	PNS	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	06/08/2025	D4/S1	PNS	L	40	3	4	4	4	3	4	4	4	4
29	08/08/2025	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	08/08/2025	D4/S1	PNS	L	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	11/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	11/08/2025	D4/S1	PNS	L	43	3	4	4	4	4	4	4	4	3
33	13/08/2025	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	13/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	19/08/2025	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	19/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	53	3	4	4	4	4	4	4	4	3
37	20/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	22/08/2025	D4/S1	PNS	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	22/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	25/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	4	3	4	4	4	4	4	4	3
41	25/08/2025	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	25/08/2025	D4/S1	PNS	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	25/08/2025	D4/S1	PNS	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	27/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	27/08/2025	D4/S1	PNS	L	32	3	4	4	4	4	4	4	4	3
46	28/08/2025	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	28/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	29/08/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	29/08/2025	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	29/08/2025	D4/S1	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	29/08/2025	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	02/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	50	3	4	3	4	4	4	4	4	4
53	03/09/2025	D3	PNS	L	49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	03/09/2025	D4/S1	PNS	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	04/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	3	4	4	4	4	4	3
56	04/09/2025	D4/S1	PNS	P	51	4	3	3	4	4	4	4	4	4
57	04/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	04/09/2025	D4/S1	PNS	P	41	3	4	3	4	3	4	4	4	4
59	08/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	08/09/2025	D4/S1	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	09/09/2025	D4/S1	PNS	L	48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	09/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	10/09/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	57	4	4	3	4	3	4	4	4	4
64	10/09/2025	D3	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	15/09/2025	D4/S1	PNS	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	15/09/2025	D4/S1	PNS	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	15/09/2025	S2	PNS	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	17/09/2025	D4/S1	PNS	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4

69	17/09/2025	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						263	274	270	276	271	275	275	276	252
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.812	3.971	3.913	4	3.928	3.986	3.986	4	3.652
NRR TERTIMBANG						0.424	0.441	0.435	0.444	0.436	0.443	0.443	0.444	0.406
IKM UNIT PELAYANAN						97.9					Sangat baik			

Jumlah responden: 69

Waktu cetak: /09/2025 :57:53

DOKUMENTASI



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM 2024

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
TAHUN 2024**



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

TAHUN 2024

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 (2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2024)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,938	A
3	Waktu Penyelesaian	3,859	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,969	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,984	A
7	Perilaku Pelaksana	3,984	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,984	A
9	Sarana dan Prasarana	3,688	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 perbaikan 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 Penganggaran Sarana dan Prasarana	√				Sekretariat
		2.3 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		Tidak Ada Hambatan
	1.2 Sosialisasi Produk Layanan	Sudah	Pelaksanaan Sosialisasi Produk layanan dan cara pengajuan layanan		Dibutuhkannya SDM yang kompeten terkait produk layanan secara Online

2	2.1 Mengevaluasi dan Mendata Kebutuhan Sarana dan Prasarana	Sudah	Rapat Tim Antar Bidang terkait		Tidak Ada Hambatan
	2.2 Penganggaran Sarana dan Prasarana	Sudah	Penyusunan Rencana Anggaran		Tidak Ada Hambatan
	2.3 Pemenuhan Kebutuhan Sarana dan Prasarana	Sudah	Pengadaan Sarana dan Prasarana kebutuhan Pelayanan	 	Tidak Ada Hambatan

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: Pelatihan dan Bimtek Terkait Pelayanan Publik dan Pemenuhan kebutuhan Sarana dan Prasarana pada bagian Pelayanan

Samarinda, 30 September 2025

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



(FIONA CITRAYANI, S.STP, MM)

Pembina Tk.1 (IV/b)

NIP 19800826 199912 2 001