

# LAPORAN E-SKM



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PELAYANAN PUBLIK  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



PERIODE SEMESTER I DAN II BERJALAN  
JANUARI S.D. OKTOBER 2023

Link : <https://bit.ly/3GcPwbj>

<http://kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id/>



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (e-SKM)



### **PADA PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN SUNGAI KELEDANG PERIODE SEMESTER I DAN II (BERJALAN) (JANUARI S.D. OKTOBER 2023)**



### **KELURAHAN SUNGAI KELEDANG KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG 2023**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
I. PENDAHULUAN .....	1
II. DATA DAN TARGET RESPONDEN .....	1
III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (e-SKM) .....	2
A. Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023) .....	2
1. Laporan Pengolahan SKM Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023) .....	2
2. Grafik Hasil Pengolahan SKM Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023) .....	4
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023).....	8
IV. PEMBAHASAN .....	9
V. KESIMPULAN .....	10
VI. PENUTUP .....	10



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Pengolahan SKM Per Responden dan Unsur pada Halaman 1	2
Tabel 2. Data Pengolahan SKM Per Responden dan Unsur pada Halaman 19 (Halaman akhir)	3
Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023) di Kelurahan Sungai Keledang	8
Tabel 4. Evaluasi Hasil Penilaian Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Keledang pada Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023) di Kelurahan Sungai Keledang	9



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Data Jumlah dan Target Responden	1
Gambar 2. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan Juli 2023	4
Gambar 3. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan Agustus 2023	5
Gambar 4. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan September 2023	6
Gambar 5. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan Oktober 2023	7



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi Kelurahan Sungai Keledang
2. Form Kuisisioner SKM Manual
3. Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur di Kelurahan Sungai Keledang Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023)
4. Janji Perbaikan Pelayanan
5. Rencana Aksi dan Rencana Tindak Lanjut Janji Perbaikan Pelayanan
6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



## KATA PENGANTAR

Dengan Rahmad Allah SWT, puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Kelurahan Sungai Keledang ini dapat diselesaikan.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pada Pelayanan Publik Kelurahan Sungai Keledang Periode Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023) ini dimulai dari tahap awal dengan memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada masyarakat atau warga yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Keledang, selanjutnya setelah masyarakat menerima atau memperoleh jenis pelayanan sesuai dengan yang dimohonkan, maka petugas / surveyor kami memberikan informasi mengenai pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu dengan memberikan penjelasan dan arahan teknis pengisian Survei yang akan dilakukan. Setelah pengisian Survei melalui Aplikasi e-SKM selesai, petugas tidak lupa mengucapkan terima kasih atas partisipasi masyarakat yang telah bersedia mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) yang disediakan.

Selanjutnya hasil dari e-SKM online ini, bisa langsung terlihat melalui Aplikasi e-SKM, kemudian Data Pengolahan Hasil SKM disusun dan diolah menjadi sebuah Laporan sebagaimana yang disajikan dalam Laporan e-SKM ini.

Dari Target Responden Tahun 2023 di Kelurahan Sungai Keledang telah ditetapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda yaitu sebanyak 265 orang, dimana Aplikasi e-SKM ini dimulai pada Bulan Juli 2023 yang masuk di awal Semester II (Juli s.d. Desember 2023). Pada Semester II ini yaitu Periode Juli s.d. Desember 2023 Target Responden sebanyak 265 (100%) telah tercapai pada bulan Oktober 2023.

Untuk diketahui, pada Semester I (Januari s.d. Juni 2023) Kelurahan Sungai Keledang belum menjalankan e-SKM dikarenakan masa transisi perpindahan gedung kantor yang semula di Jl. Dato Iba RT. 5 pindah ke bangunan gedung baru di rehab di Jl. Abd. Sani Gani RT. 28, perpindahan ini sejak bulan November 2022 dilaksanakan proses pemindahan barang-barang, berkas dan peralatan-peralatan komputer dan mebel, sehingga proses kegiatan survei agak terhambat disamping terbatasnya tenaga pegawai yang ada di Kelurahan Sungai Keledang. Namun sejak bulan Juli, s.d. Oktober kegiatan survei dapat berjalan kembali seperti biasa dikarenakan ada penambahan 1 orang pegawai non ASN yang bisa menjalankan tugas melaksanakan survei kepada warga melalui aplikasi e-SKM.

Selesaiannya Laporan ini tidak lepas dari dukungan semua pihak, untuk itu kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda.
2. Kepala Bidang yang membidangi Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda.
3. Kepala Seksi dan seluruh petugas yang telah memberikan arahan dan informasi untuk kelancaran penyusunan Laporan ini.
4. Lurah Sungai Keledang, selaku pimpinan instansi
5. Seluruh Kepala Seksi di Kelurahan Sungai Keledang.
6. Seluruh Staf / Pelaksana / Petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan publik ini.
7. Masyarakat / Warga Kelurahan Sungai Keledang khususnya dan Kota Samarinda umumnya, yang telah berpartisipasi dalam pengisian dan menjawab atas Survei Kepuasan Masyarakat yang telah kami berikan.

Demikian Pengantar Laporan ini disampaikan, semoga segala yang telah kita kerjakan dalam rangka penyusunan laporan ini mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT. Atas. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.



Samarinda, 24 Oktober 2023  
Lurah Sungai Keledang,

RAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN SUNGAI KELEDANG PADA SEMESTER I DAN II BERJALAN (JANUARI S.D OKTOBER 2023)

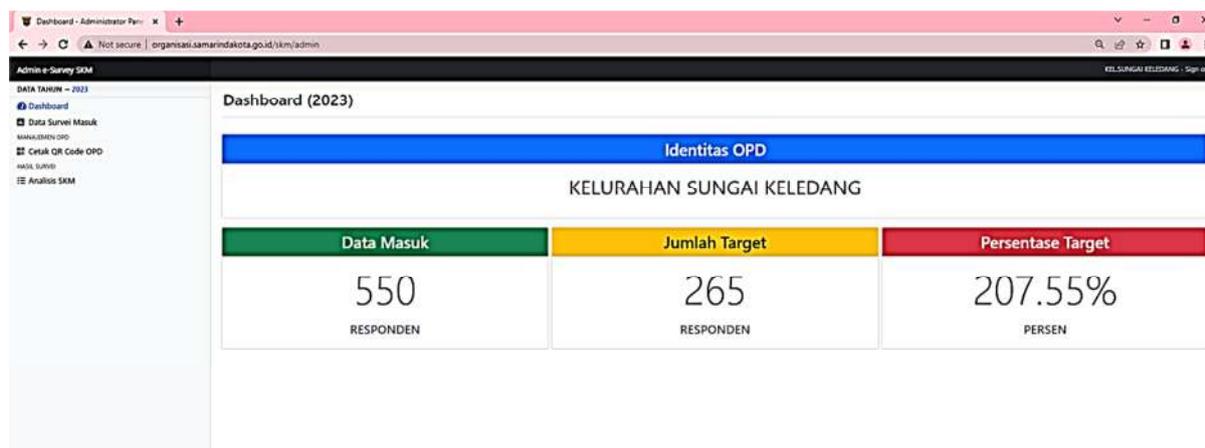
## I. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Sungai Keledang pada Tahun 2023 telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Online yang dikeluarkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda bernama e-SKM yang dimulai pada Periode Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023).

Laporan ini dibuat sebagai bahan Evaluasi untuk mengetahui perkembangan Pelayanan Publik yang dilaksanakan khususnya di Kelurahan Sungai Keledang dan secara berkala per triwulan setiap tahunnya dilaporkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda.

## II. DATA DAN TARGET RESPONDEN

Data dan Target Responden pada Tahun 2023 di Kelurahan Sungai Keledang yaitu sebanyak 265 responden seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Data Jumlah dan Target Responden



### III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dari Survei Kepuasan Masyarakat secara online melalui Aplikasi e-SKM diperoleh data yang telah diolah melalui sistem dengan hasil sebagai berikut :

#### A. Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023)

#### 1. Laporan Pengolahan SKM Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023)

10/24/23, 2:40 PM SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**  
Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**  
Alamat : **SAMARINDA**  
No. Telp. : **0000**

Periode Data: **Juli s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenterasan dan Ketertiban	3	4	4	4	3	3	3	4	3
3	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenterasan dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	48	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenterasan dan Ketertiban	3	3	4	4	4	3	3	4	4
6	47	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenterasan dan Ketertiban	3	4	3	4	4	4	3	4	4
7	21	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	34	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	3	4	3
9	31	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	3	4	3
10	49	P	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	3	4	3
11	54	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	4	3	3	4	3
12	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan	3	4	4	1	3	3	3	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>												<b>98.88</b>	<b>Sangat baik</b>	

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/116/all 1/19

Tabel 1. Data Pengolahan SKM Per Responden dan Unsur pada Halaman 1.



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
294	48	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	31	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	25	P	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	44	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	23	P	Miraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>					<b>Sangat baik</b>			

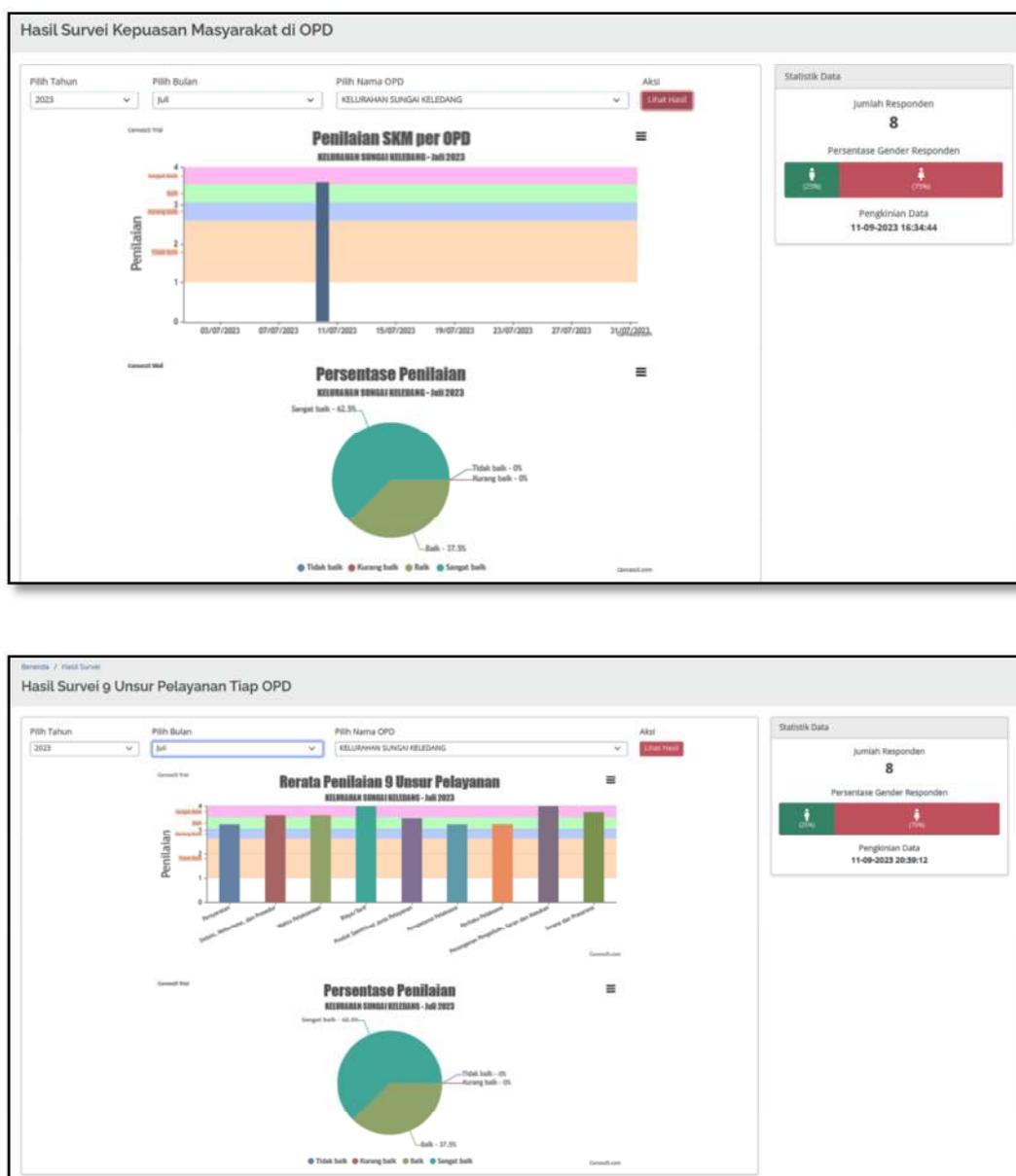
Jumlah responden: 298

Waktu cetak: 24-10-2023 14:42:07

Tabel 2. Data Pengolahan SKM Per Responden dan Unsur pada Halaman 19 (Halaman akhir)

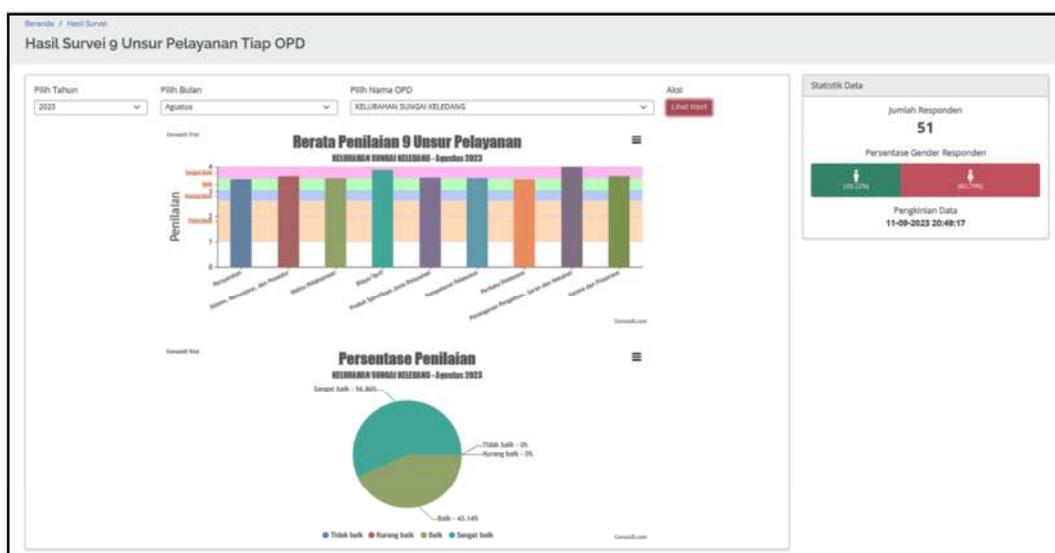
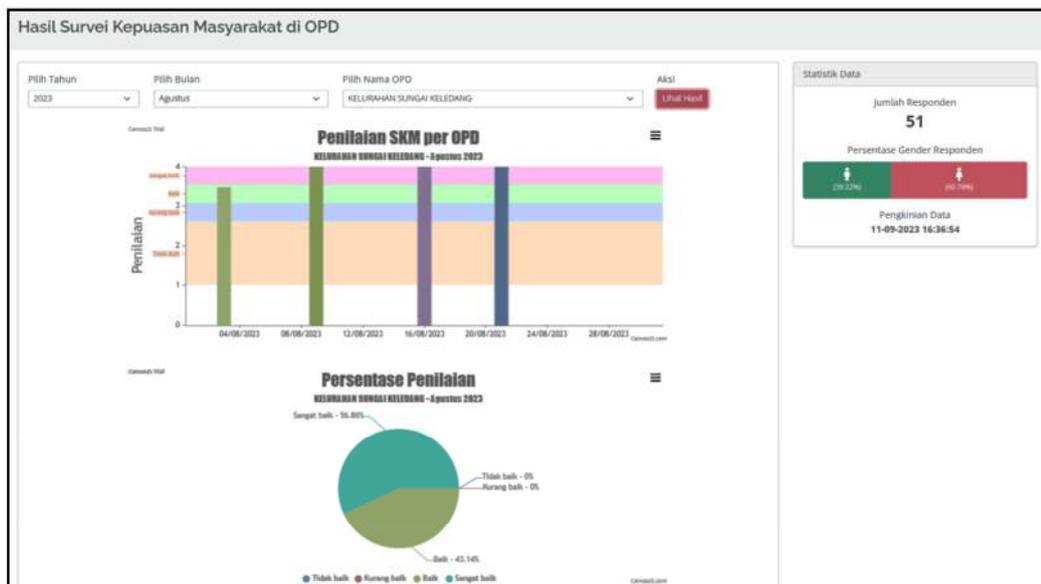


## 2. Grafik Hasil Pengolahan SKM Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023)



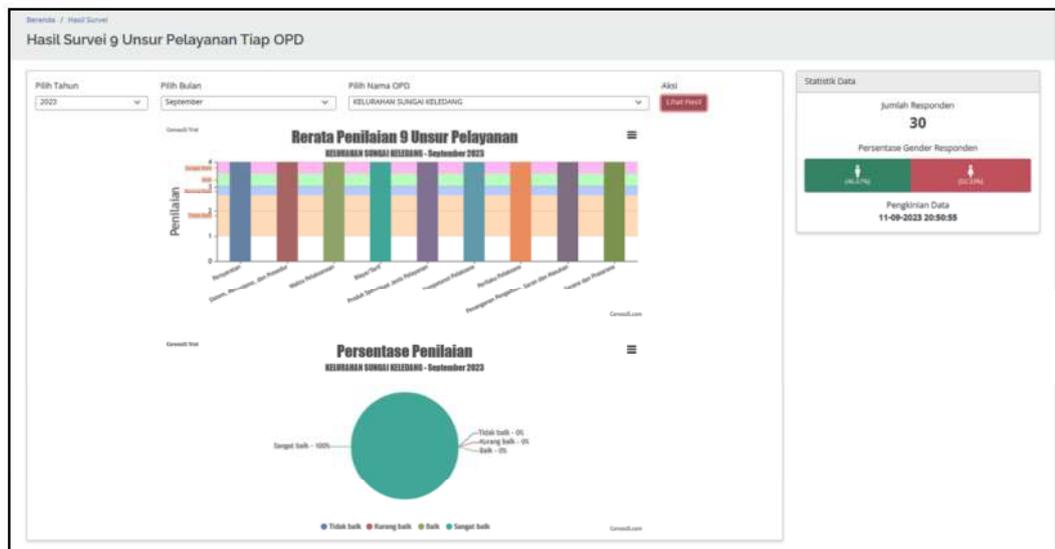
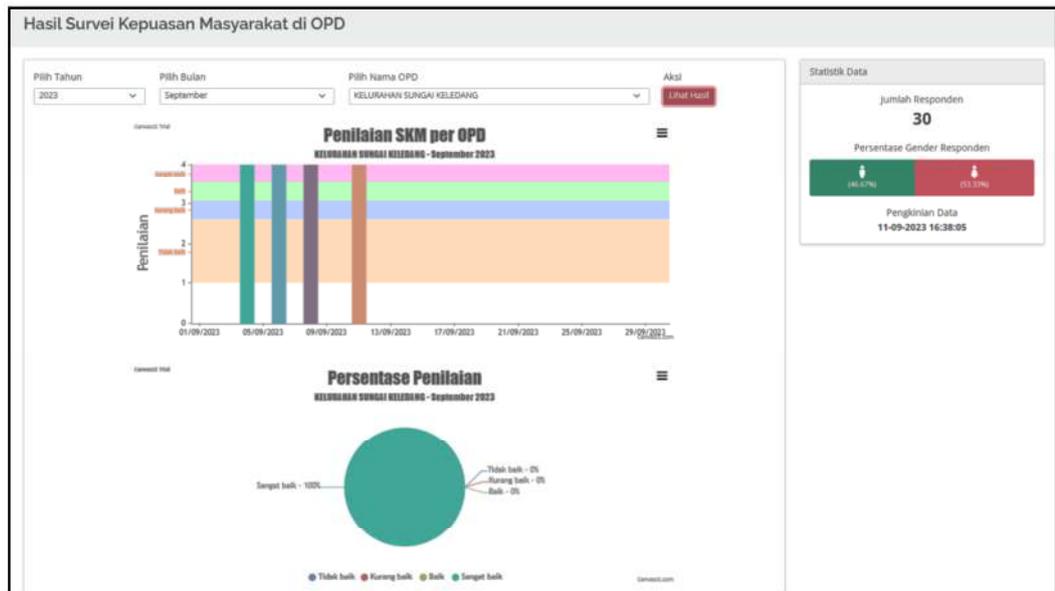
Gambar 2. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan Juli 2023





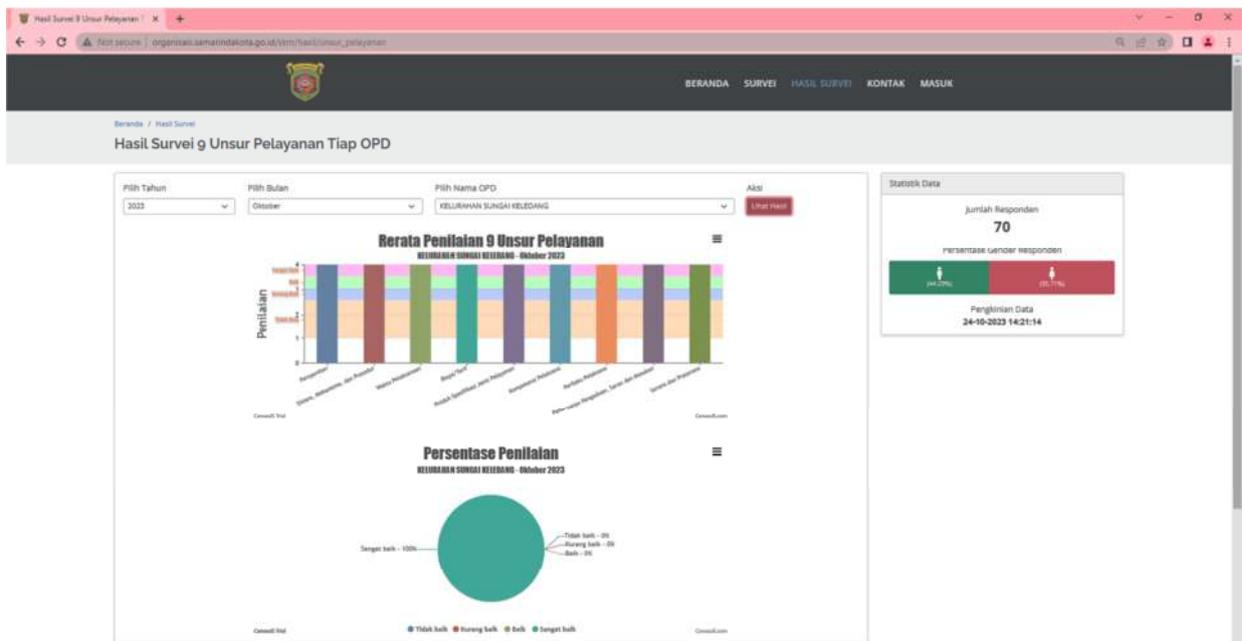
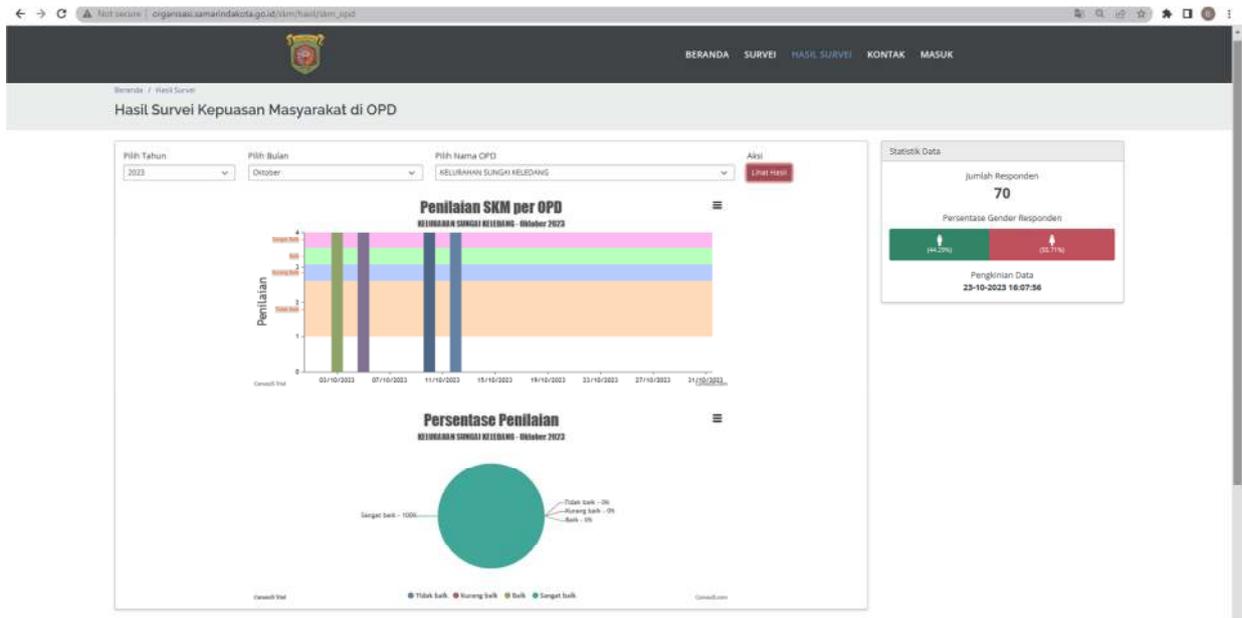
Gambar 3. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan Agustus 2023





Gambar 4. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan September 2023





Gambar 5. Grafik Rerata Penilaian 9 Unsur Pelayanan dan Persentase Penilaian Bulan Oktober 2023.



## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I dan II Berjalan (Januari s.d. Oktober 2023)

Pada Tabel 2 Data Pengolahan SKM Per Responden dan Unsur pada Halaman 19 (Halaman akhir) di atas, dapat dilihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan di Kelurahan Sungai Keledang yaitu dengan nilai IKM 98,08 atau dengan nilai A (Sangat Baik).

10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
294	48	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	31	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	25	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	44	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	23	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>			

Jumlah responden: 298

Waktu cetak: 24-10-2023 14:42:07

Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester I dan II Berjalan Periode Juli s.d. Oktober 2023 di Kelurahan Sungai Keledang.



## IV. PEMBAHASAN

Dari grafik di atas dapat digambarkan yaitu dapat digambarkan

No	Bulan	Unsur Pelayanan		Katagori Penilaian	Persentase	Keterangan
1.	Periode Semester I dan II Berjalan Januari s.d. Desember 2023  (Juli s.d. Oktober 2023)	Persyaratan	U1	Sangat Baik	97,4	Dipertahankan dan Ditingkatkan
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	U2	Sangat Baik	98,15	Dipertahankan
		Waktu Pelayanan	U3	Sangat Baik	97,825	Dipertahankan dan Ditingkatkan
		Biaya/Tarif	U4	Sangat Baik	99,5	Dipertahankan
		Produk Layanan	U5	Sangat Baik	97,825	Dipertahankan dan Ditingkatkan
		Kompetensi	U6	Sangat Baik	97,575	Dipertahankan dan Ditingkatkan
		Perilaku Pelayanan	U7	Sangat Baik	97,4	Dipertahankan dan Ditingkatkan
		Penanganan Pengaduan	U8	Sangat Baik	100	Dipertahankan
		Sarana dan Prasaran	U9	Sangat Baik	98,25	Dipertahankan

Tabel 4. Evaluasi Hasil Penilaian Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Keledang pada Semester I dan II Berjalan Periode Januari s.d. Desember 2023 (Juli s.d. Oktober 2023) di Kelurahan Sungai Keledang.

Dari tabel 4 di atas menggambarkan bahwa, pada Semester I dan II Berjalan Periode Januari s.d. Desember 2023 (Juli s.d. Oktober 2023), rata-rata setiap unsur pelayanan sudah mendapatkan penilaian sangat baik, ini dikarenakan Kelurahan Sungai Keledang menjadi salah satu Pilot Project Program Kelurahan Digital yaitu salah satu Program Unggulan dari Pemerintah Kota Samarinda, dimana untuk Pelayanan Publik di Kelurahan telah menggunakan Sistem Digital dengan tujuan setiap masyarakat yang berurusan di Kelurahan Sungai Keledang bisa dilayani dimana saja kemudian didukung dengan fasilitas pelayanan digital yang modern sebagai support system dalam meningkatkan Pelayanan Publik saat ini.

## V. KESIMPULAN



Kesimpulan dari uraian pada Pokok Pembahasan pada Hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi e-SKM pada T Semester I dan II Berjalan Periode Januari s.d. Desember 2023 (Juli s.d. Oktober 2023) adalah sebagai berikut :

1. Kelurahan Sungai Keledang akan berupaya mempertahankan semua unsur pelayanan yang diberikan dan akan menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu mengedepankan pelayanan terbaik dalam rangka menjaga kualitas dan mutu Pelayanan Publik yang telah berjalan.
2. Dengan penilaian sangat baik ini, tentunya Kelurahan Sungai Keledang sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak terus berbangga dan terlena, tapi tetap terus menjaga dan mempertahankan kemudian meningkatkan lagi serta menambah inovasi-inovasi baru yang diharapkan dapat lebih mempermudah, memperlancar kegiatan pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sungai Keledang, sehingga masyarakat merasa senang, puas dalam menerima pelayanan yang diberikan.

## VI. PENUTUP

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat secara Online melalui Aplikasi e-SKM pada Semester I dan II Berjalan Periode Januari s.d. Desember 2023 (Juli s.d. September 2023) dengan harapan agar Pelayanan Publik khususnya di Kelurahan Sungai Keledang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Samarinda pada umumnya dan masyarakat Kelurahan Sungai Keledang pada khususnya.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Kelurahan Sungai Keledang ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk memenuhi Standar Pelayanan Publik dalam rangka mempertahankan predikat Standar Pelayanan Prima. Yang telah diberikan oleh Pemerintah Kota Samarinda dalam hal ini Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda selaku Leading Sektor dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) dan penilai kegiatan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.



# LAMPIRAN-LAMPIRAN





Struktur Organisasi Kelurahan Sungai Keledang



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

PADA UNIT LAYANAN .....(diisi petugas) PRODUK LAYANAN .....(diisi petugas)

Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  – 12.00\*  – 17.00\*  
(Contoh : 1 April 2022)

### I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Telp./HP : ..... Usia : ..... tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D1  D2  D3  D4/S1  S2  S3 Tidak Sekolah  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUHA  LAINNYA ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : EKTP, SKCK, SKTM, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari huruf a, b, c, atau d yang sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Terima Kasih Atas Partisipasinya Dalam Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Ini.</b></p> </div>	



**KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**





**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**  
Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**  
Alamat : **SAMARINDA**  
No. Telp. : **0000**

Periode Data: **Juli s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	3	3	3	4	3
3	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	48	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	4	4	4	3	3	4	4
6	47	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	4	4	4	3	4	4
7	21	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	34	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	3	4	3
9	31	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	3	4	3
10	49	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	3	4	3
11	54	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	4	3	3	4	3
12	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	52	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan	3	4	4	1	3	3	3	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>						<b>Sangat baik</b>		



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN														
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
					Penberdayaan Masyarakat															
14	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	3	4	4						
15	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3						
16	41	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	3	4	1	3	3	3	4	4						
17	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	4	4	4						
18	48	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3						
19	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	3	4	3						
20	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	3	3	4	3	4	3	4	3						
21	23	P	Wiraswasta	D3	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3						
22	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
23	62	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	3	4	3						
24	25	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	3	4	3						
25	57	L	Wiraswasta	S2	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	4	4	4	4	4						
26	32	P	Lainnya	S2	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	3	3	4	3	3	3	4	4						
27	36	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	3	4	3						
28	34	L	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3						
29	38	L	PNS	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3						
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>						
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>						
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>						
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>						<b>Sangat baik</b>								

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

2/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
30	39	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	3	4	4
31	52	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	29	P	Wiraswasta	S2	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	3	4	3
33	38	P	Wiraswasta	D3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	4	3	4	3
34	35	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	37	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	37	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	22	P	Wiraswasta	S2	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	31	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	3	3	3	4	3
42	45	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	22	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	42	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>					<b>Sangat baik</b>			

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

3/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Perberdayaan Masyarakat									
47	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	54	P	Miraswasta	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	49	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	63	L	Lainnya	Lainnya	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	44	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	48	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	44	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	53	L	PNS	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	48	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	48	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>			



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
63	46	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	48	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	48	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	43	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	52	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	48	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	43	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	22	P	Lainnya	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	43	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	33	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	38	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	45	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	24	P	Wiraswasta	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	25	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>						<b>Sangat baik</b>		

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

5/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
					Penberdayaan Masyarakat														
80	47	P	Lainnya	Lainnya	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	22	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	41	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintah, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	42	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintah, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	44	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintah, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	42	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	44	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	50	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	29	L	Wiraswasta	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	37	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	64	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	46	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>					
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>					
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>					
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>						<b>Sangat baik</b>							



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	56	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	56	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	42	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	56	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	33	P	Lainnya	Lainnya	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	33	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	43	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	29	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>						<b>Sangat baik</b>		

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

7/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN														
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
					Perberdayaan Masyarakat															
113	25	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	26	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	29	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	39	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintah, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	23	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	57	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	36	L	Wiraswasta	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	33	L	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	33	L	Wiraswasta	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	29	P	Lainnya	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	47	P	PNS	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	64	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	54	L	Wiraswasta	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>						
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>						
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>						
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>									

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

0/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
129	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	24	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	59	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	59	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	46	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	50	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	55	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>						<b>Sangat baik</b>		

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

9/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
					Perberdayaan Masyarakat														
146	63	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	46	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	46	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	48	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	52	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	48	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	42	P	Wiraswasta	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	23	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	39	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>					
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>					
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>					
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>						<b>Sangat baik</b>							

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

10/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
162	48	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	39	P	Lainnya	Lainnya	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	47	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	43	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	14	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	33	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	41	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	44	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	40	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	48	L	Wiraswasta	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	23	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	57	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	55	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>					<b>Sangat baik</b>			

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

11/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN													
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
					Penberdayaan Masyarakat														
179	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	59	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	17	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	57	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	29	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	42	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	40	P	PNS	SMA/Sederajat	Layananan Pemerintahan ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	20	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	19	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						1161	1178	1166	1186	1166	1163	1161	1192	1171					
MRR PER UNSUR PELAYANAN						3.896	3.926	3.913	3.98	3.913	3.983	3.896	4	3.93					
NRR TERTIMBANG						0.432	0.436	0.434	0.442	0.434	0.433	0.432	0.444	0.436					
IKM UNIT PELAYANAN						98.08						Sangat baik							

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

12/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
195	29	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	59	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	28	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	41	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	65	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	41	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	22	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	25	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	24	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	45	P	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	38	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	43	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>						<b>Sangat baik</b>		

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

13/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Penberdayaan Masyarakat									
212	43	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	48	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	33	P	Politikus	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	37	P	Lainnya	D3	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	25	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	62	L	PNS	S2	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	17	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	43	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	51	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Penberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>			

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

14/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
228	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	32	P	Lainnya	S2	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	54	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	31	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	49	P	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	52	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	23	P	Miraswasta	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	18	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	20	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	41	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	62	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	57	L	Miraswasta	S2	Layanan Pemerintahan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>						<b>Sangat baik</b>		

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

15/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Ketenteraman dan Ketertiban									
245	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	40	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	45	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	45	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	31	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	22	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	18	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	37	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	37	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	35	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	38	P	Wiraswasta	D2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	29	P	Wiraswasta	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	52	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	39	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>			



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
261	38	P	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	38	L	PNS	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	34	L	Lainnya	S2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	36	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	48	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	48	P	Miraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	44	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	29	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	49	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	40	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	22	P	Miraswasta	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	38	L	Miraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>KRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.88</b>					<b>Sangat baik</b>			

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

17/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN												
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
					Perberdayaan Masyarakat													
278	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	48	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	81	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	48	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	47	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	52	P	Lainnya	D4/S1	Layananan Penerimaan, Ketenteraan dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	24	L	Lainnya	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	68	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	29	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	68	P	PNS	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	36	P	Lainnya	S0/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	38	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	56	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Perberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1178</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>				
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>				
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>				
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>							

organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin/pengolahan\_skm/report/2/7-12/110/all

10/19



10/24/23, 2:40 PM

SKM - Laporan Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur - Juli s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
294	48	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	31	L	Lainnya	Lainnya	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	25	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	44	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	23	P	Wiraswasta	D4/S1	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>1161</b>	<b>1170</b>	<b>1166</b>	<b>1186</b>	<b>1166</b>	<b>1163</b>	<b>1161</b>	<b>1192</b>	<b>1171</b>
<b>MRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.896</b>	<b>3.926</b>	<b>3.913</b>	<b>3.98</b>	<b>3.913</b>	<b>3.983</b>	<b>3.896</b>	<b>4</b>	<b>3.93</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.432</b>	<b>0.436</b>	<b>0.434</b>	<b>0.442</b>	<b>0.434</b>	<b>0.433</b>	<b>0.432</b>	<b>0.444</b>	<b>0.436</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>98.08</b>					<b>Sangat baik</b>			

Jumlah responden: 298

Waktu cetak: 24-10-2023 14:42:07





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
**KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

Jalan Abd. Sani Gani RT. 28 Kode Pos. 75131

Website : [kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id](http://kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id)

e-mail : [sungaikeledang88@gmail.com](mailto:sungaikeledang88@gmail.com)

**JANJI PERBAIKAN PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sungai Keledang Periode Januari s/d Desember 2023, bersama ini disampaikan Janji Perbaikan Pelayanan :

1. Memberikan informasi pelayanan persyaratan permohonan yang jelas (U1).
2. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas pelayanan (U3).
3. Meningkatkan informasi tentang produk layanan dengan menyesuaikan Standar Pelayanan yang disediakan (U5).
4. Meningkatkan kompetensi melalui menambah keterampilan dan keahlian petugas layanan dalam memberikan pelayanan (U6).
5. Meningkatkan perilaku petugas pelayanan dalam melayani dan memberikan pelayanan kepada pemohonan layanan (U7).

Demikian Janji Pelayanan ini disampaikan, atas perhatian, saran dan masukan anda dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Keledang diucapkan terima kasih.

Samarinda, 24 Oktober 2023

LURAH,  
  
RAHMADI, S.P.  
NIP 196205101988031019





**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG**  
**KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

Jalan Abd. Sani Gani RT. 28 Kode Pos. 75131

Website : [kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id](http://kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id)

e-mail : [sungaikeledang88@gmail.com](mailto:sungaikeledang88@gmail.com)

**RENCANA AKSI**  
**KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

Berdasarkan Hasil Survei dan Analisis Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sungai Keledang Periode Januari s/d Desember 2023, bersama ini Kelurahan Sungai Keledang merencanakan aksi beserta tindak lanjut unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada prioritas unsur.

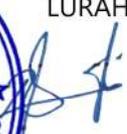
**RENCANA TINDAK LANJUT JANJI PERBAIKAN PELAYANAN**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)												Penanggung Jawab		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	Memberikan informasi pelayanan persyaratan permohonan yang jelas															- Seklur - Kasi Pemerintahan dan Trantib - Kasi Ekbang dan LH - Kasi Kesra
2.	Waktu Pelaksanaan (U3)	Meningkatkan kecepatan waktu pelaksanaan yang diberikan petugas pelayanan															- Seklur - Kasi Pemerintahan dan Trantib - Kasi Ekbang dan LH - Kasi Kesra
3.	Pruduk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Meningkatkan informasi tentang produk layanan dengan menyesuaikan Standar Pelayanan yang disediakan															- Seklur - Kasi Pemerintahan dan Trantib - Kasi Ekbang dan LH - Kasi Kesra
4.	Kompetensi Pelaksana (U6)	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui menambah keterampilan dan keahlian petugas layanan dalam memberikan pelayanan															- Seklur - Kasi Pemerintahan dan Trantib - Kasi Ekbang dan LH - Kasi Kesra
5.	Perilaku Pelaksana (U7)	Meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan dalam melayani dan memberikan pelayanan kepada pemohonan layanan															- Seklur - Kasi Pemerintahan dan Trantib - Kasi Ekbang dan LH - Kasi Kesra



Demikian Rencana Aksi Kelurahan Sungai Keledang ini dibuat, agar dapat bermanfaat untuk kemajuan Unit Pelayanan Publik Kelurahan Sungai Keledang. Atas penilaian, masukan dan saran anda kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 24 Oktober 2023

LURAH,  
  
RAHMADI, S.P.  
196205101988031019





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**  
**KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG**  
**TAHUN 2023**

# RESPONDEN

**JUMLAH :**

LAKI-LAKI = 147 Responden  
PEREMPUAN = 151 Responden

**PENDIDIKAN :**

SD = 27  
SMP = 24  
SMA = 188  
DIII = 4  
S1 = 31  
S2 = 18  
LAINNYA = 6

**TARGET 2023**  
**265 RESPONDEN**

**REALISASI 2023**  
**298 RESPONDEN**

**107,55 %**

**PERIODE SURVEI : JANUARI S.D. DESEMBER 2023**

**NILAI**  
**IKM**

**98,08**

**A**

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan.  
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar  
terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kami.