



KECAMATAN SAMARINDA ILIR

Alamat : Jl. Marsda A. Saleh No. 49 RT. 40

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025



SUKSES BERKELANJUTAN
UNTUK SAMARINDA MAJU

SAMARINDA MAJU
KOTA PERADABAN



website : kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id



Kecamatan Samarinda Ilir



Kecamatan_Samarindailir

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Koesioner	
2. Hasil Olah Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Lampiran	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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.
- PeraturanWali 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 Kecamatan Samarinda Ilir 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 Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Samarinda Ilir 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 SKM Pemerintah Kota Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 173 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 173 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 173 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	89	51 %
		PEREMPUAN	84	49 %
2	PENDIDIKAN	SD	9	5.2 %
		SLTP	13	7.5 %
		SLTA	120	69.4 %
		DI	-	-
		DII	-	-
		DIII	5	2.9 %
		SI	25	14.5 %
		S2	-	-
		Lainnya	1	0.6 %
		3	PEKERJAAN	Wiraswasta
PNS	2			1.2 %
Seniman/Artis	1			0.4 %
Agamawan	24			9.6 %
TNI/Polri	1			0.6 %
Lainnya	142			82.1 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	JENIS LAYANAN	Layanan Pelayanan Umum	129	81 %
		Layanan Kebersihan dan Lingkungan Hidup	2	1 %
		Layanan Ekonomi dan Pembangunan	10	6 %
		Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	11	6 %
		Layanan Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	10	6 %
			173	100 %

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

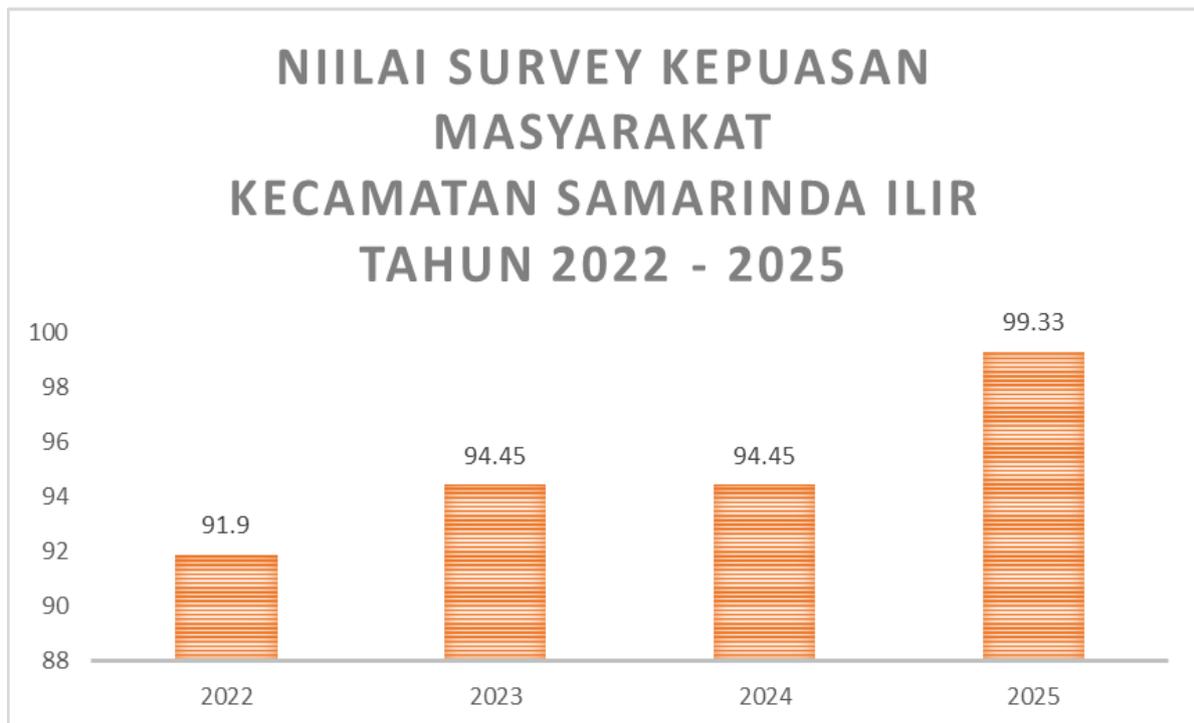
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

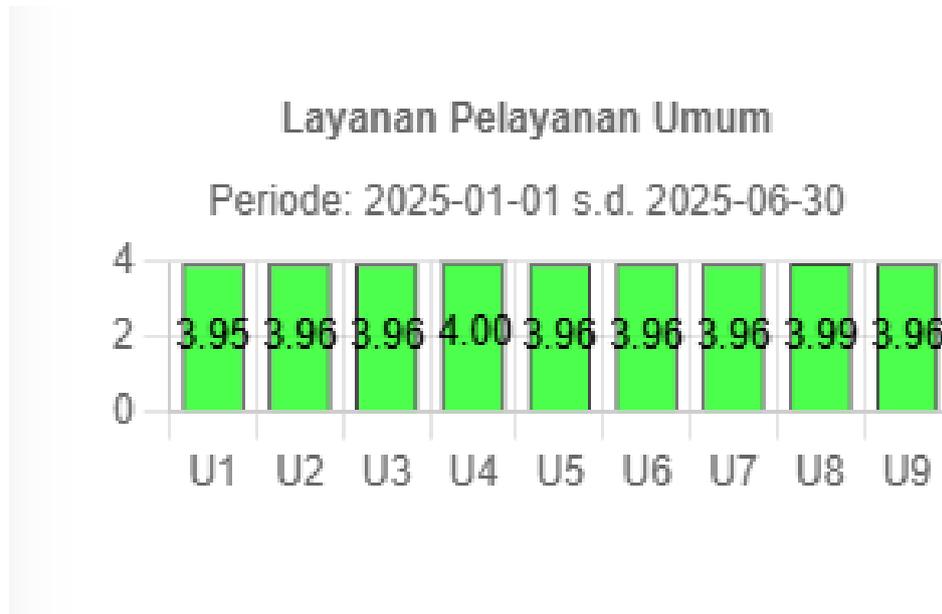
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	0.44	0.441	0.441	0.444	0.441	0.441	0.441	0.443	0.441
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.33 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025

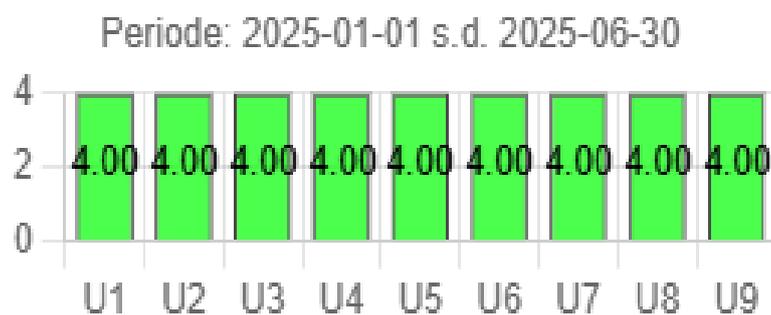
Grafik Nilai SKM Periode Semester 1 Tahun



Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

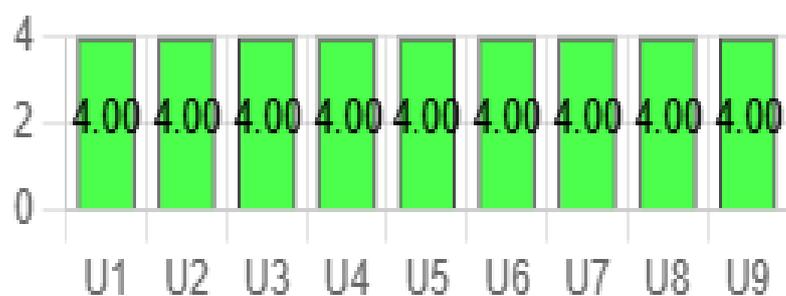


Layanan Kebersihan dan Lingkungan Hidup



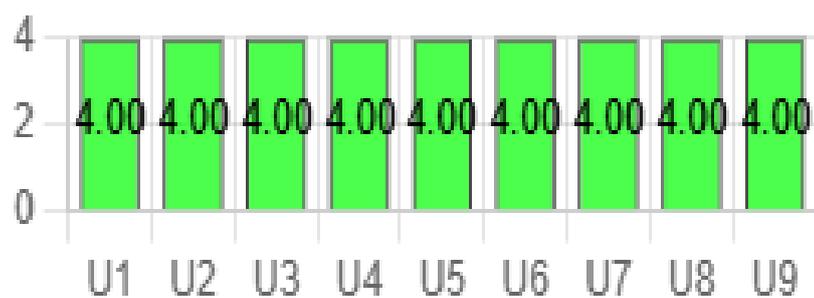
Layanan Ekonomi dan Pembangunan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-06-30



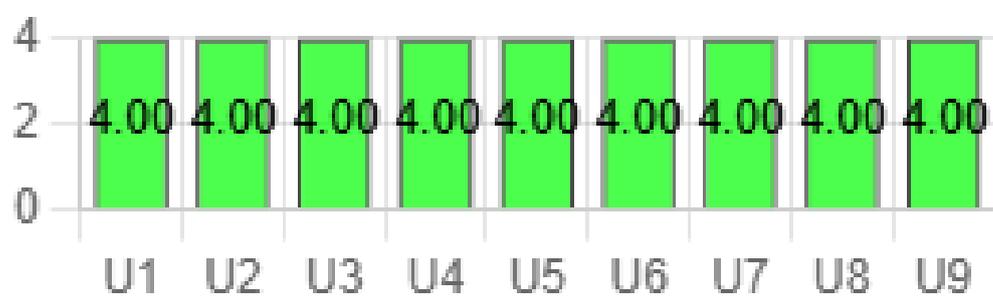
Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-06-30



Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-06-30



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Biaya/Tarif mendapatkan nilai yaitu 4,00 Selanjutnya Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan mendapatkan nilai 4,00 dan Sarana dan Prasarana nilai 4,00. Begitu juga Pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 4,00
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai sangat baik yaitu Pada Unsur Persyaratan dengan nilai 4,00 dari unsur layanan.

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 pengguna layanan pada tanggal 5 Juni 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 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	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Memberikan informasi yang jelas dan rinci tentang persyaratan yang harus dilengkapi	√	√	√	√	Bagian Pelayanan

		Sehingga pengguna layanannya tidak kesulitan	√	√	√	√	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kemudahan Prosedur Pelayanan	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
		Terkait Standar Pelayanan mengadakan sosialisasi ke Masyarakat mengenai Standar Pelayanan (SP) Catatan Sipil dan Kependudukan Digital (IKD) dan Oindah Datang secara Online	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
3	Waktu Pelaksanaan	Memberikan Informasi cukup jelas dan rinci tentang persyaratan pasaja yang harus dicukupi	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Jasa atau produk layanan yang diberikan dan diterima pengguna layanannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
5	Kompetensi Pelaksana	Menetapkan standar kompetensi pelaksana pelayanan	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
6	Perilaku Pelaksana	Berprilaku ramah, sopan, tidak mempersulit,	√	√	√	√	Bagian Pelayanan

		membuka diri, patuh pada atasan yang sah dan wajar, dan tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan tidak menyimpang dari prosedur					
--	--	--	--	--	--	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk bisa meningkatkan Standar Pelayanan agar semakin memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima.
2. Untuk bisa segera menindak lanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat
3. Dengan adanya Forum Konsultasi Publik (FKP) menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Samarinda Ilir
4. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi public (FKP) ini dapat membantu Kecamatan Samarinda Ilir dalam memberikan pelayanan prima
5. Partisipasi Masyarakat dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik (FKP) dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

Samarinda, 21 Juli 2025

Camat Samarinda Ilir,



LA UJE, S.Sos., M.Si.

NIP. 19701231 200701 1 079

LAMPIRAN

1. Kuisiонер

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P *)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>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.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		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	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	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	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	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.		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P *)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>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.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> </tbody> </table>		P *)	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	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	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4	9. 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
	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																						
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																						
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																						
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	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.																							
	P *)																						
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																						
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																						
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4																						
9. 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																						

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	27/02/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	27/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	27/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	27/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	27/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	27/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	27/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	27/02/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	27/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	27/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	27/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	P	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	28/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	28/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	28/02/2025	SD/Sederajat	Agamawan	L	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	28/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	28/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	28/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	28/02/2025	D3	Lainnya	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	28/02/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	28/02/2025	D3	Agamawan	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	03/03/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	03/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	03/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	03/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	04/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	04/03/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	04/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	05/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	05/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	05/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	05/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	06/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	06/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	06/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	06/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	06/03/2025	SMP/Sederajat	Agamawan	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	07/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	07/03/2025	SMP/Sederajat	Agamawan	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	07/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	07/03/2025	D4/S1	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	07/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	07/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	07/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	10/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	10/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	10/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	11/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	11/03/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	11/03/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
139	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	15/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	15/04/2025	SMA/Sederajat	TNI/Polri	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	17/04/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	21/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	21/04/2025	Lainnya	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	21/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	21/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	21/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	28/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	02/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	09/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	14/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	15/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	19/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	20/05/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	21/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	28/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	02/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	02/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	03/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	10/06/2025	SMA/Sederajat	Agamawan	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	11/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	13/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	16/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	17/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	18/06/2025	D3	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	19/06/2025	D4/S1	Agamawan	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						685	686	686	692	686	687	686	690	686
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.96	3.965	3.965	4	3.965	3.971	3.965	3.988	3.965
NRR TERTIMBANG						0.44	0.441	0.441	0.444	0.441	0.441	0.441	0.443	0.441
IKM UNIT PELAYANAN						99.33					Sangat baik			

Jumlah responden: 173

Waktu cetak: 08/07/2025 11:12:37

LAMPIRAN

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan FKP Umpan Balik SKM







4. Publikasi di Media Sosial

Kecamatan Samarinda Ilir Gelar Forum Konsultasi Publik Menuju Digitalisasi Pelayanan Kecamatan, Kelurahan, dan RT

Beranda | Informasi | Berita | Kecamatan Samarinda Ilir Gelar Forum Konsultasi Publik Menuju Digitalisasi Pelayanan Kecamatan, Kelurahan, dan RT

LA UJE, S.SOS., M.SI
Camat Samarinda Ilir

PENGUMUMAN

Himbauan Menyempatkan HUT Kemerdekaan RI ke-79 dengan memasang bendera dan umbul-umbul August 01, 2025

PROFIL CAMAT SAMARINDA ILIR May 20, 2024

TUGAS DAN FUNGSI PIND PELAKSANA September 25, 2023

Tata Cara Pengajuan Keabatan September 25, 2023

Tata Cara Pengajuan Penyalnggunaan Wewenang atau Pelanggaran oleh Pejabat Kecamatan September 25, 2023

Lihat Pengumuman Selengkapnya

Seri Rahman | July 23, 2025

07:58 SELAMAT DATANG DI WEBSITE RESMI KECAMATAN SAMARINDA ILIR SELAMAT DATANG DI WEBSITE RESMI KECA

AGENDA TERKINI

- 23 Socialisasi Tindaklanjut SPI Tahun 2024 & Pelaksanaan SPI Tahun 2025
- 23 Rapat Koordinasi Daerah : Pemilihan Pilot Kegiatan Integratif City Planning Kota Samarinda
- 23 Monitoring dan Evaluasi Probebaya Trisulan III Tahun 2025
- 23 Festival Bangga Kencana ke-33 dalam Rangka Harganes ke 32 Tahun 2025
- 23 Peluncuran Kelembagaan 90.000 Koperasi Desa/Kelurahan Merah Putih Secara Serentak Seluruh Indonesia Oleh Presiden Republik Indonesia

Lihat Agenda Selengkapnya

Samarinda, 5 Juli 2025 - Dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik, Kecamatan Samarinda Ilir menggelar **Forum Konsultasi Publik** dengan tema "Gecamatan Digital, Kelurahan Digital, dan Smart RT" pada Kamis, 05 Juli 2025, bertempat di Ruang Rapat Lantai II Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Kegiatan ini dibuka secara resmi oleh **Camat Samarinda Ilir, La Uje, S.Sos., M.Si.**, yang dalam sambutannya menyampaikan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya memberikan layanan prima kepada masyarakat yang kini semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan.

Forum ini dimoderatori oleh **Sekretaris Kecamatan, Feny Andriyani, S.STP.** dan menghadirkan **Kabid Aplikasi Informatika Diskominfo Kota Samarinda, Rahadi Rizal**, sebagai narasumber utama. Dalam paparannya, Rahadi menjelaskan tentang pentingnya integrasi teknologi dalam pemerintahan tingkat kecamatan, kelurahan, hingga RT sebagai sarana untuk mempercepat akses pelayanan dan memperbaiki transparansi serta efisiensi birokrasi.

Peserta forum diberikan sosialisasi mengenai aplikasi **Smart RT**, sebuah platform digital yang memungkinkan pengurus RT memberikan pelayanan secara daring, mencatat hadir warga, serta mengelola administrasi secara transparan. Selain itu, kegiatan ini juga diisi dengan **sesi praktik langsung penggunaan aplikasi**, sehingga peserta dapat memahami fungsi dan manfaat aplikasi secara komprehensif.

Dengan berlangsungnya kegiatan ini, Kecamatan Samarinda Ilir berharap terjalin komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong percepatan implementasi Kecamatan Digital, Kelurahan Digital, dan Smart RT secara menyeluruh.

07:59 SELAMAT DATANG DI WEBSITE RESMI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA, YOUTUBE CHANNEL : KECAMATAN SAMARINDA ILIR



KECAMATAN SAMARINDA ILIR



**#SAMARINDA MAJU
KOTA PERADABAN**




KAMIS, 05 JUNI 2025

SOSIALISASI DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK KECAMATAN DIGITAL, KELURAHAN DIGITAL, DAN SMART RT.

Kecamatan Samarinda Ilir

Kecamatan_samarindallir

<https://kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id>

SUKSES BERKELANJUTAN
UNTUK SAMARINDA MAJU

kecamatan_samarindallir

kecamatan_samarindallir Kamis, 05 Juni 2025

Camat Samarinda Ilir Bpk. La Uje, S.Sos., M.Si Membuka Acara Sosialisasi dan Forum Konsultasi Publik Kecamatan Digital, Kelurahan Digital dan Smart RT. Moderator Sekretaris Kecamatan Samarinda Ilir Ibu Feny Andriyani, S.STP Narasumber dari Kabid Aplikasi dan Layanan E-Government Bpk. Rahadi Rizal, SE dan di hadiri Oleh Lurah Se-Kecamatan Samarinda Ilir, Kasi Pemerintahan Se-Kecamatan Samarinda Ilir, dan diwakili Ketua RT sebanyak 15 Orang Per-Kelurahan.

#kecamatan_samarindallir
#samarindamajukotaperadaban
#sukseberkelanjutanuntuksamarindamaju
6 ming

Lihat insight Promosikan postingan

Disukai oleh ibayhac dan 4 lainnya
5 Juni

Tambahkan komentar... Kirim



Kecamatan Samarinda Ilir

5 Juni ·

Kamis, 05 Juni 2025

Camat Samarinda Ilir Bpk. La Uje, S.Sos., [M.Si](#) Membuka Acara Sosialisasi dan Forum Konsultasi Publik Kecamatan Digital, Kelurahan Digital dan Smart RT. Moderator Sekertaris Kecamatan Samarinda Ilir Ibu Feny Andriyani, S.STP Narasumber dari Kabid Aplikasi dan Layanan E-Government Bpk. Rahadi Rizal, SE dan di hadiri Oleh Lurah Se-Kecamatan Samarinda Ilir, Kasi Pemerintahan Se-Kecamatan Samarinda Ilir, dan diwakili Ketua RT sebanyak 15 Orang Per-Kelurahan.... [Lihat selengkapnya](#)



KECAMATAN SAMARINDA ILIR






KECAMATAN SAMARINDA ILIR




Kecamatan Samarinda Ilir

Suka Komentari Kirim Bagikan

Komentari sebagai Kecamatan Samarinda Ilir

5. Lampiran Berita Acara FKP



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN SAMARINDA ILIR

Jl. Marsda A. Saleh No.49 RT.40 Telp. (0541) 72724262, Samarinda 75116

Laman: <https://kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id>

Pos-el: kecsamarindailir@gmail.com

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) KECAMATAN DIGITAL, KELURAHAN DIGITAL, DAN SMART RT KECAMATAN SAMARINDA ILIR TAHUN 2025

Pada hari ini Kamis, Tanggal Lima Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima (05 juni 2025) Jam 09.00 WITA bertempat di Ruang Rapat Lantai III Kecamatan Samarinda Ilir telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Kecamatan Digital, Kelurahan Digital, dan Smart RT Kecamatan Samarinda Ilir. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Masih adanya Pegawai yang belum memahami penggunaan aplikasi Kecamatan dan Kelurahan Digital	- Pelatihan untuk Pegawai Kecamatan dan Kelurahan	Semester 1
2.	Masih ada Ketua RT dan warga yang belum memahami cara penggunaan aplikasi Smart RT	- Mengadakan sosialisasi dan pelatihan kepada Pegawai dan Ketua RT	Semester 1
3	Masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara mengakses atau memanfaatkan Layanan Digital	- Menyelenggarakan sosialisasi mengenai Pelayanan Digital secara berkala masyarakat - Melatih Petugas untuk mendampingi warga yang berurusan langsung ke kantor dan belum memahami tentang pelayanan Digital - Membuat pamflet dan juga video panduan yang bisa disebar di website, media sosial dan whatsapp group RT maupun kelompok masyarakat	Semester 1



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA ILIR

Jalan Marsda A. Saleh No.49 RT.40
Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos 75116

Laman: <https://kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id>

Pos-el: kecsamarindailir@gmail.com

NO	NAMA	PERWAKILAN	TANGAN TANGAN
1	La Uje	Kel. Sidodamari	
2	Rahael Rizal	Dit. Kom. P.	
3	Fahri Nurrozi	Kel. PELITA	
4	Herliany	Kel. Sidodamari	
5	LA MIRBU	kel. ngai Juna	
6	Sulhendy	kel. And Lut.	
7	Rina Aliza	Kel. Seili	
8	Murjani	Kel. d. Pt. SIDAMARI	
9	Edi Alfian	RT 20 S. Dama	
10	Djumlati	RT 15 PELITA	
11	Rizka	Pt. 32 Pelita	
12	Darwis	Ket. RT 21 Seili	
13	Lmi Kalsum	Ket. RT 29 Sdy	
14	INTANNO.S.	Ka. A7 10 804.	
15	Panji Ismail	Ket. Pt. 13. Sidodamari	
16	Bamsudhi	RT. 27 Seili	

Kasi Pelayanan Umum

Hj. Firnawati, SE, M.Si
NIP. 19700521 199403 2 007



Kamat Samarinda Ilir

La Uje, S.Sos, M.Si
NIP. 19701231 200701 1 079