



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Januari s/d September 2025.

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.



Hormat Kami,

(ARPAN, S.Sos)

## DAFTAR ISI

|                                                                               |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                   | <b>2</b>                            |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                       | <b>3</b>                            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                | <b>4</b>                            |
| 1.1. Latar Belakang.....                                                      | 4                                   |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                        | 5                                   |
| 1.3. Maksud dan Tujuan.....                                                   | 5                                   |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>                                       | <b>7</b>                            |
| 2.1. Pelaksana SKM.....                                                       | 7                                   |
| 2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan.....                                 | 7                                   |
| 2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....                                            | 8                                   |
| 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....                                              | 9                                   |
| 2.5. Penentuan Jumlah Responden .....                                         | 9                                   |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1. Jumlah Responden SKM.....                                                | Error! Bookmark not defined.        |
| 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur<br>Layanan) ..... | 15                                  |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                        | <b>17</b>                           |
| 4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan<br>17       |                                     |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut .....                                              | 18                                  |
| 4.3. Tren Nilai SKM .....                                                     | 19                                  |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                                 | <b>21</b>                           |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                         | <b>22</b>                           |
| 1. Koesioner .....                                                            | 22                                  |
| 2. Hasil Pengolahan Daata SKM .....                                           | 48                                  |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan<br>SKM) .....   | 49                                  |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

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

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

maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II PENGUMPULAN DATA SKM**

### **2.1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

### **2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan**

SKM menggunakan kuesioner manual/ Online melalui Aplikasi Survey Kukar yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan Kecamatan Muara Badak pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

#### **2.5. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu sembilan bulan/ satu tahun adalah sebanyak **2.791** orang.

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2025      | 7                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari-September | 180               |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Oktober 2025      | 15                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Oktober 2025      | 15                |

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 **289** 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**

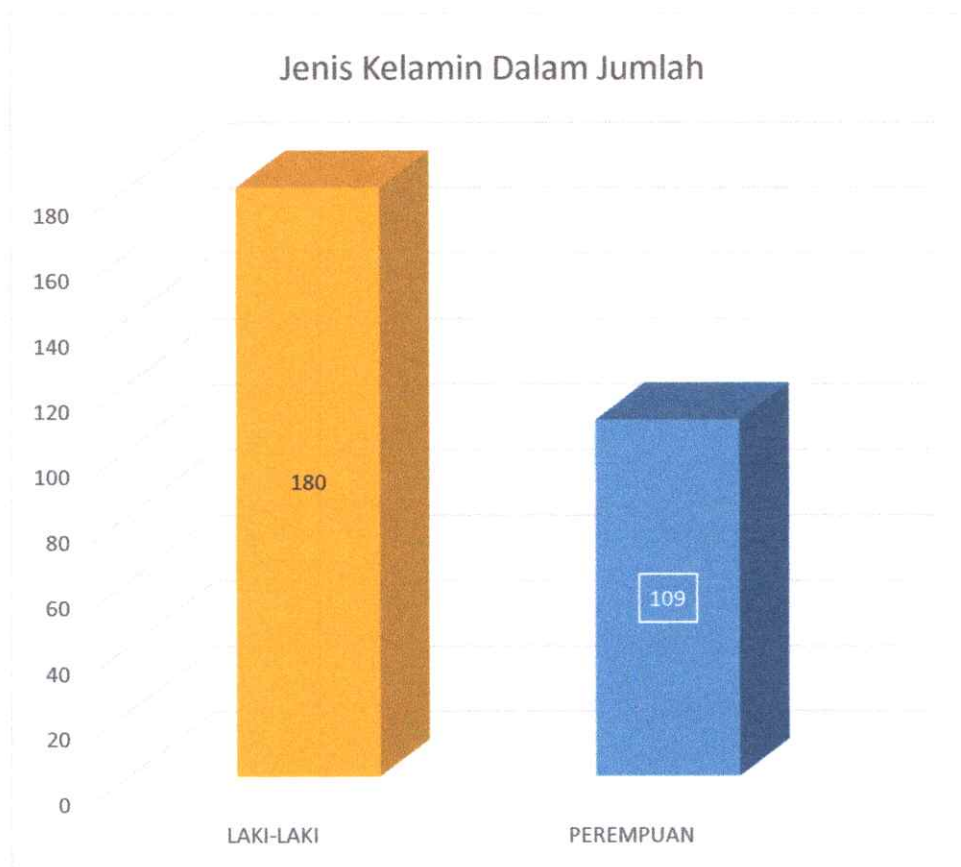
##### **3.1. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 289 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

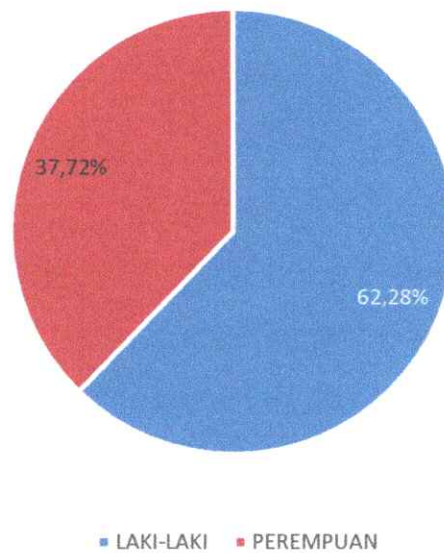
| <b>NO</b> | <b>KARAKTERISTRIK</b> | <b>INDIKATOR</b>            | <b>JUMLAH</b> | <b>%</b> |
|-----------|-----------------------|-----------------------------|---------------|----------|
| 1         | JENIS KELAMIN         | LAKI-LAKI                   | 180           | 62,28    |
|           |                       | PEREMPUAN                   | 109           | 37,72    |
| 2         | PENDIDIKAN            | SD KE BAWAH                 | 0             | 0        |
|           |                       | SD                          | 38            | 13,15    |
|           |                       | SMP                         | 42            | 14,53    |
|           |                       | SMA                         | 171           | 59,17    |
|           |                       | D3                          | 12            | 3,77     |
|           |                       | S1                          | 30            | 10,38    |
|           |                       | S2                          | 0             | 0        |
|           |                       |                             |               |          |
| 3         | PEKERJAAN             | PNS                         | 9             | 3,11     |
|           |                       | TNI/POLRI                   | 1             | 0,35     |
|           |                       | PEGAWAI SWASTA              | 69            | 23,88    |
|           |                       | WIRAUUSAHA                  | 33            | 11,42    |
|           |                       | PELAJAR/MAHASISWA           | 177           | 61,25    |
|           |                       | LAIN-LAIN                   | 9             | 2,11     |
|           |                       |                             |               |          |
| 4         | JENIS LAYANAN         | KARTU PENCARI KERJA         | 20            | 6,92     |
|           |                       | SURAT KETERANGAN AHLI WARIS | 18            | 6,23     |
|           |                       | PEMBUATAN BIODATA KTP       | 115           | 39,79    |

|  |  |                             |     |       |
|--|--|-----------------------------|-----|-------|
|  |  | SURAT PINDAH                | 8   | 2,77  |
|  |  | DISPENSASI NIKAH            | 4   | 1,38  |
|  |  | LEGALISIR SURAT TANAH       | 15  | 5,19  |
|  |  | PEMBUATAN KARTU<br>KELUARGA | 101 | 34,95 |
|  |  | PROPOSAL                    | 8   | 2,77  |
|  |  |                             |     |       |

Grafik : Jenis Kelamin

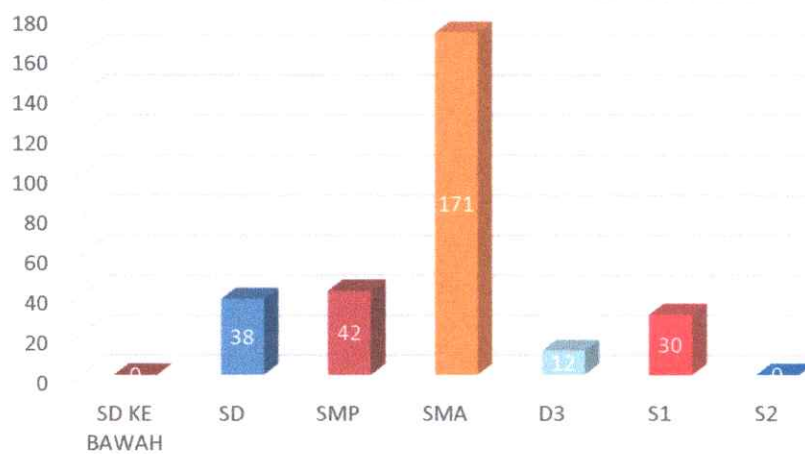


Jenis Kelamin Dalam Persentase

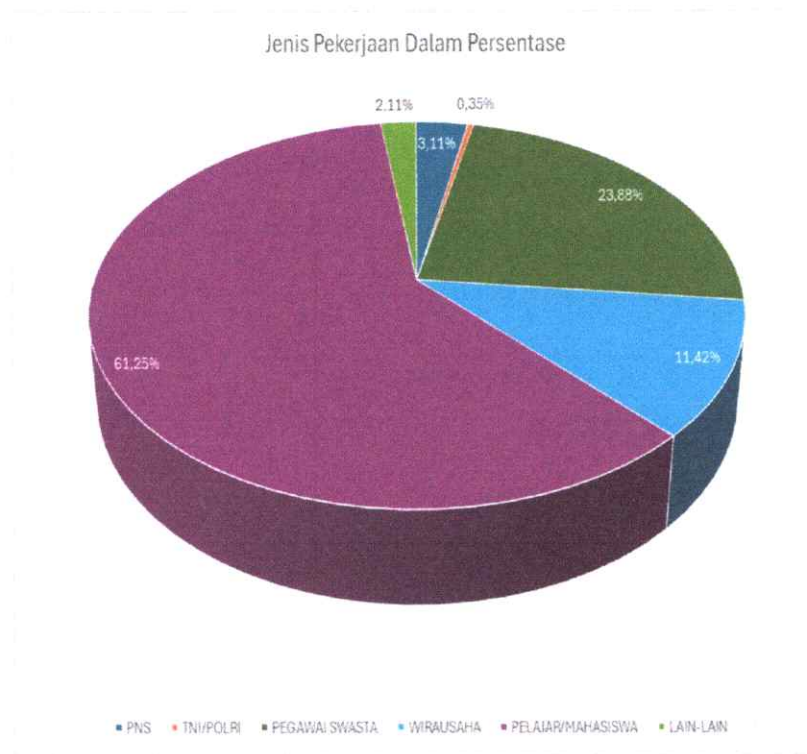


Grafik : Pendidikan Terakhir

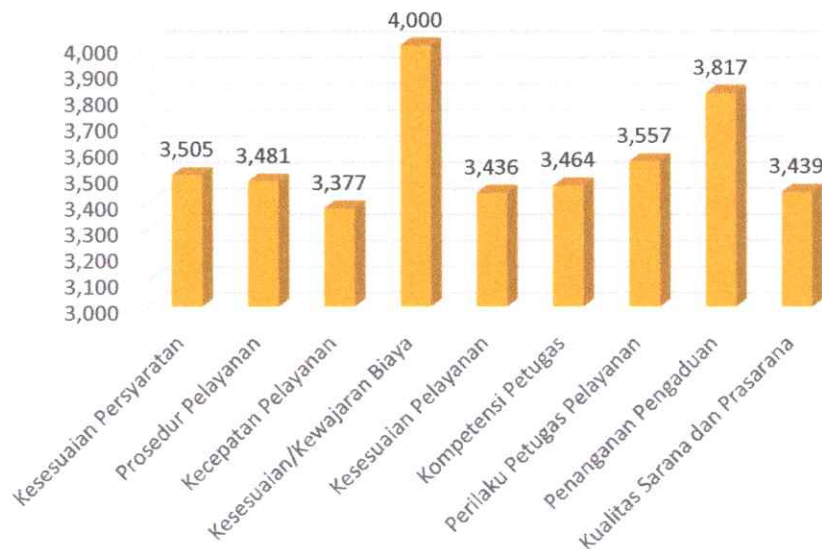
PENDIDIKAN DALAM JUMLAH



Grafik : Jenis Pekerjaan



## IKM Unit Pelayanan Pada Kec. Muara Badak



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

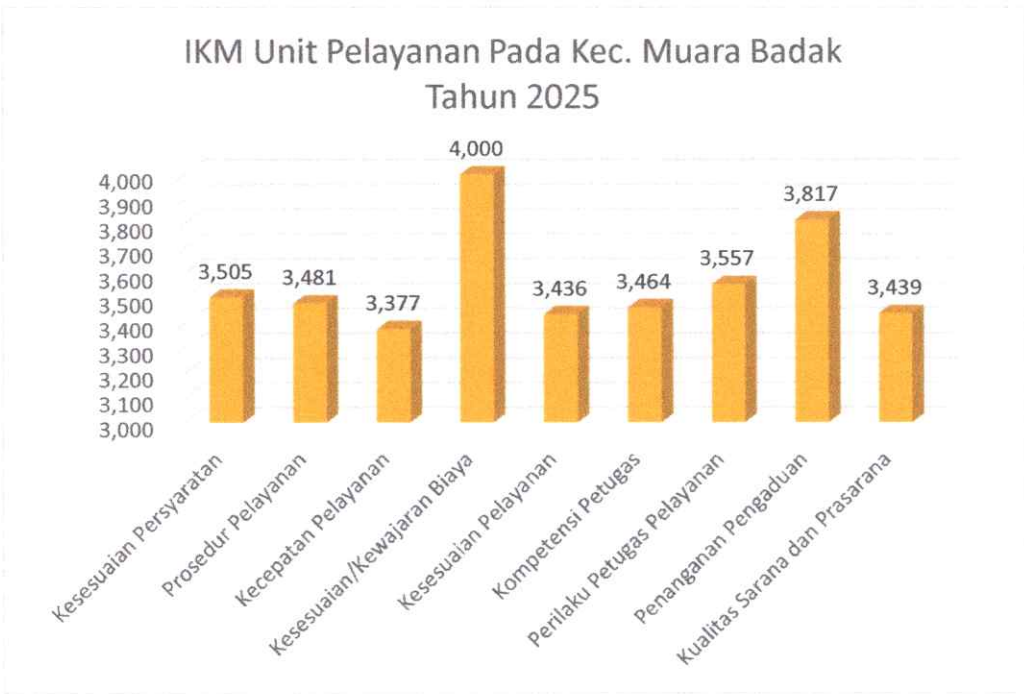
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Uraian                             | Nilai Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       | Total  | Rata-rata |
|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|
|                                    | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |        |           |
| Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan   | 1013                  | 1006  | 976   | 1156  | 993   | 1001  | 1028  | 1103  | 994   | 9270   | 1030      |
| NRR per Unsur Pelayanan            | 3,505                 | 3,481 | 3,377 | 4     | 3,436 | 3,464 | 3,557 | 3,817 | 3,439 | 32,076 | 3,564     |
| NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan | 0,389                 | 0,387 | 0,375 | 0,444 | 0,382 | 0,385 | 0,395 | 0,424 | 0,382 | 3,563  | 0,395     |
| IKM Unit Pelayanan                 | 89,1 (A) Sangat Baik  |       |       |       |       |       |       |       |       |        |           |

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,505     |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,481     |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,377     |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 4,000     |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,436     |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,464     |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,557     |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,817     |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,439     |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,377  
Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,436 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kualitas Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan dan Penanganan Pengaduan serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua dan ketiga, yaitu dengan nilai 3,817 dan 3, 557.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui survei yang dilakukan terhadap masyarakat yang berurusan, maka telah diperoleh beberapa saran & kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Mohon agar pelayanan lebih teliti lagi dalam pengisian data sehingga tidak timbul kekeiruan.
- Mohon menyiapkan tempat duduk yang cukup sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang berurusan.
- Pelayanan harap dimaksimalkan lagi supaya apa yang diperbaiki atau diurus lebih cepat selesai.
- Mohon petugasnya dapat memberikan pelayanan dengan senyum dan ramah.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Karena layanan sering terhambat dengan jaringan internet yang kurang baik maupun sarana dan prasarana yang digunakan kurang maksimal.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pertanggal 02 Oktober 2025 s/d 15 November 2025 belum menggunakan Instrument aplikasi survei Kukar terbaru yang terdiri 16 hasil survei.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur    | Rencana Tindak Lanjut                       | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab   |
|-----|--------------------|---------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------------------|
|     |                    |                                             | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                    |
| 1   | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | √     | √     | √      |       | Bagian Humas       |
|     |                    | Penambahan loket layanan                    |       |       |        | √     | Sekretaris Camat & |

|   |                           |                                                              |   |   |   |   |                                                    |
|---|---------------------------|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------------------------|
| 2 | <b>Prosedur Pelayanan</b> | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan  | √ | √ |   |   | <b>Sekerataris Camat &amp; Kasi Pelayanan Umum</b> |
|   |                           | Simplifikasi proses bisnis                                   |   |   | √ | √ | <b>Bagian Humas</b>                                |
| 3 | <b>Perilaku Petugas</b>   | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> |   |   |   | √ | <b>Bagian Humas</b>                                |

#### 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 Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar : Grafik Nilai IKM Per Tahun

Berdasarkan grafi di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 sampai tahun 2025 di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

## KESIMPULAN

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

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,1 Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan adalah kesesuaian/kewajaran biaya, penanganan pengaduan (3,817) dan perilaku petugas pelayanan (3,557).

Muara Badak, 31 Oktober 2025

Kepala Kecamatan Muara Badak,



ABDUL KADIR, S.Sos.

NIP. 196806121988031007

## LAMPIRAN

### 1. Koesioner

272

| KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)<br>PADA PATEN KECAMATAN MUARA BADAK<br>KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2025 |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| TANGGAL SURVEI: 18-9-2025                                                                                                | WAKTU SURVEI: 08.00-12.00*<br>13.00-17.00* |
| Nomor HP: 0851-766-7193                                                                                                  |                                            |
| Nama Responden: M. A. H. M. S. A.                                                                                        |                                            |
| Usia: 25 Tahun                                                                                                           |                                            |
| Jenis Kelamin: 1. Laki-laki                                                                                              | 2. Perempuan                               |
| Pendidikan: 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D1-D2-D3 5. D4-S1 6. S2 7. S3                                                         |                                            |
| Pekerjaan Utama: 1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. Pelajar 5. Karyawan Swasta 6. Mahasiswa (i) 7. Wiraswasta 8. Lain-lain        |                                            |
| Instansi / Unit:                                                                                                         |                                            |
| Jenis Layanan: 1. Monev Unit Kerja 2. Monev Unit Kerja                                                                   |                                            |

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

|                                                                                                                                                                                                           |                          |                                                                                                                                                                                                             |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                 | P *)<br>1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.<br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten                                        | P *)<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.<br>a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah                                                      | 1<br>2<br>3<br>4         | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4         |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.<br>a. Tidak cepat<br>b. Kurang cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat cepat.                                                    | 1<br>2<br>3<br>4         | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.<br>a. Tidak ada<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik                    | 1<br>2<br>3<br>4         |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br>a. Sangat mahal<br>b. Cukup mahal<br>c. Murah<br>d. Gratis           | 1<br>2<br>3<br>4         | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.<br>a. Buruk<br>b. Cukup<br>c. Baik<br>d. Sangat baik                                                                                   | 1<br>2<br>3<br>4         |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | 1<br>2<br>3<br>4         |                                                                                                                                                                                                             |                          |

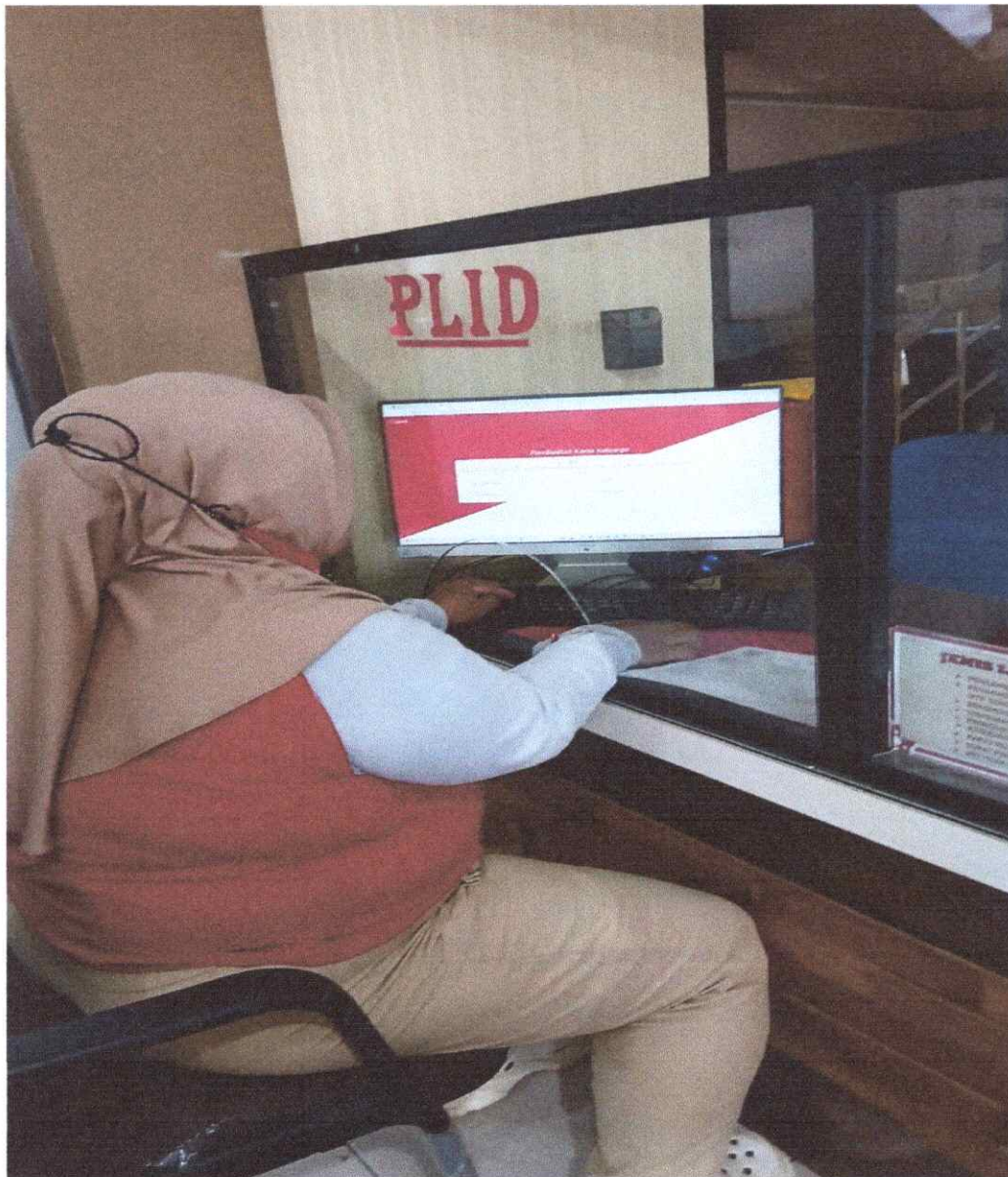
SARAN DAN MASUKAN: Petugasnya Sangat Baik dan Responsif  
Monev Unit Kerja Cepat Solusi - Terima Kasih

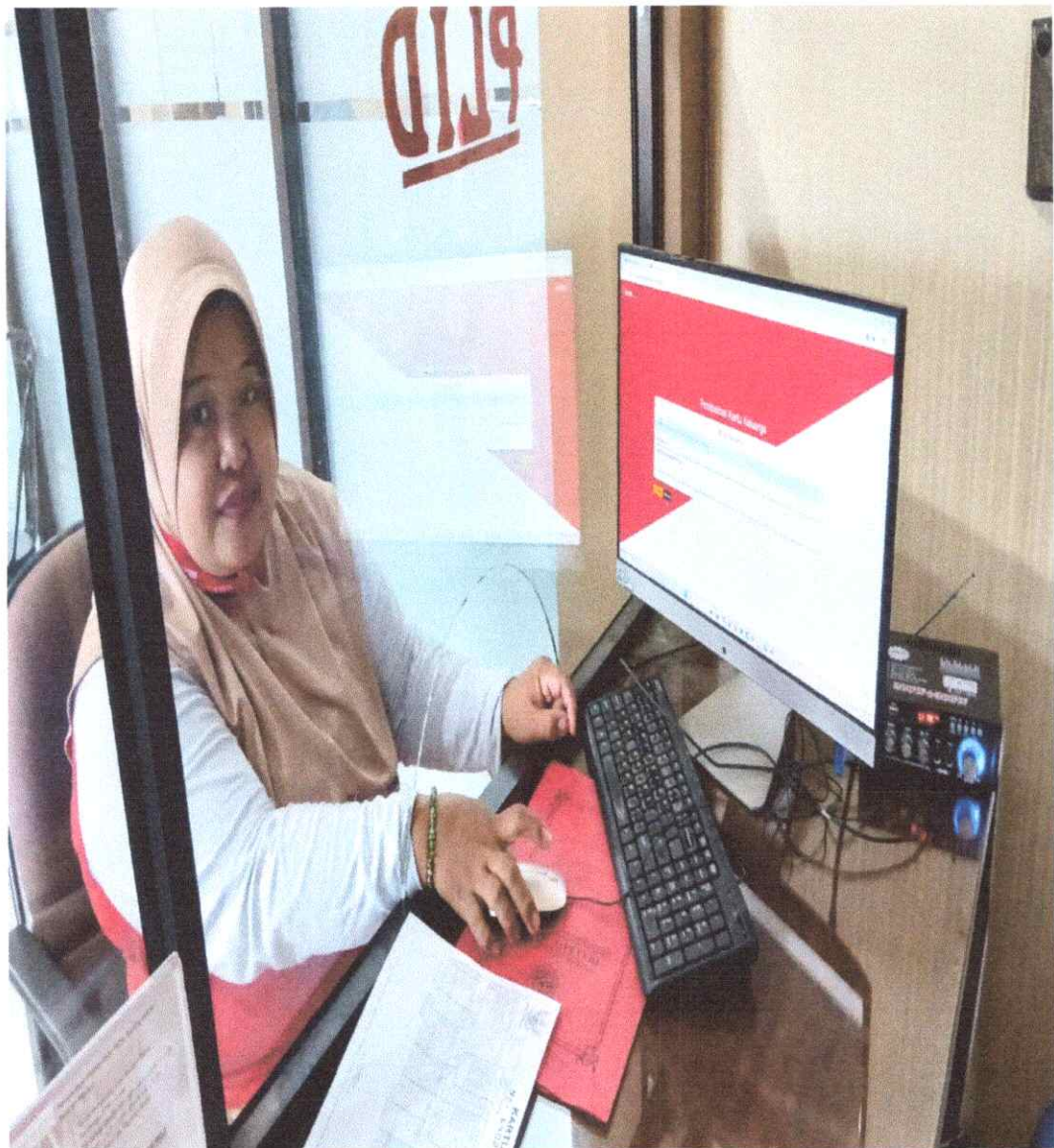
## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

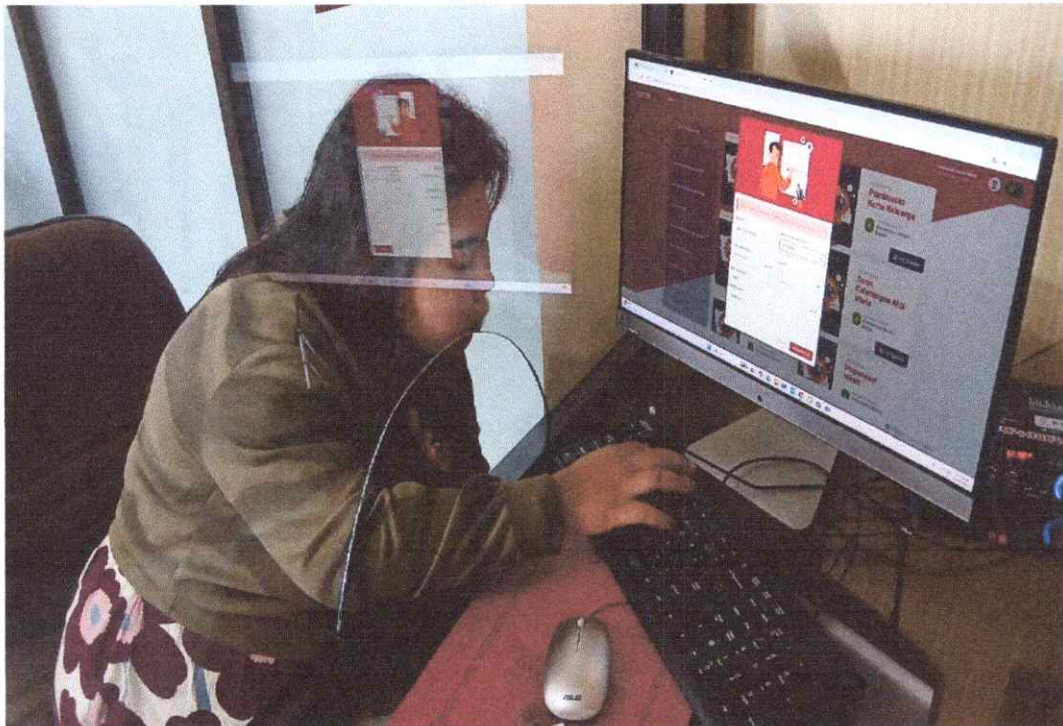
| RR Per Unsur |                                         |                   |             |
|--------------|-----------------------------------------|-------------------|-------------|
| No.          | Unsur Pelayanan                         | Aktual Masyarakat |             |
|              |                                         | Indeks Konversi   | Mutu        |
| U1           | Persyaratan                             | 3,505             | Baik        |
| U2           | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,481             | Baik        |
| U3           | Waktu Penyelesaian                      | 3,377             | Baik        |
| U4           | Biaya/Tarif                             | 4                 | Sangat Baik |
| U5           | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,436             | Baik        |
| U6           | Kompetensi Pelaksana                    | 3,464             | Baik        |
| U7           | Perilaku Pelaksana                      | 3,557             | Sangat Baik |
| U8           | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,817             | Sangat Baik |
| U9           | Sarana dan Prasarana                    | 3,439             | Baik        |

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu      | Kinerja Unit |
|-------|---------------------|-------------------------------|-----------|--------------|
|       |                     |                               | Pelayanan | Pelayan      |
| 1     | 1,000 - 2,599       | 25,00 - 64,99                 | D         | Tidak Baik   |
| 2     | 2,600 - 3,000       | 65,00 - 75,00                 | C         | Kurang Baik  |
| 3     | 3,100 - 3,400       | 75,10 - 85,00                 | B         | Baik         |
| 4     | 3,500 - 4,000       | 85,10 - 100,00                | A         | Sangat Baik  |
|       |                     |                               |           |              |

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

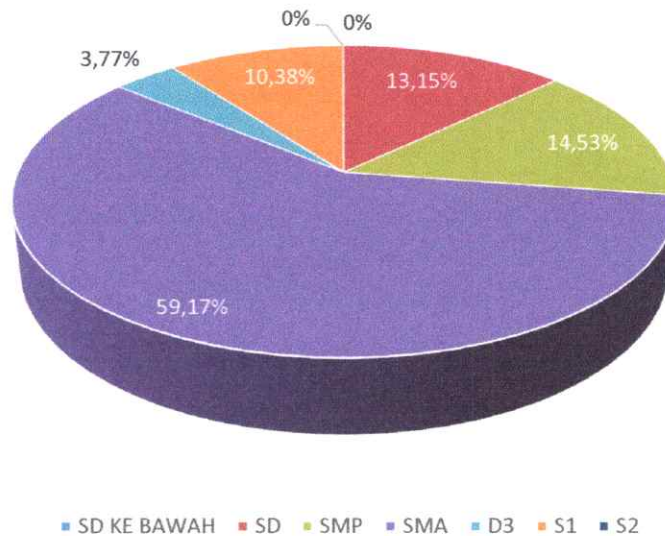




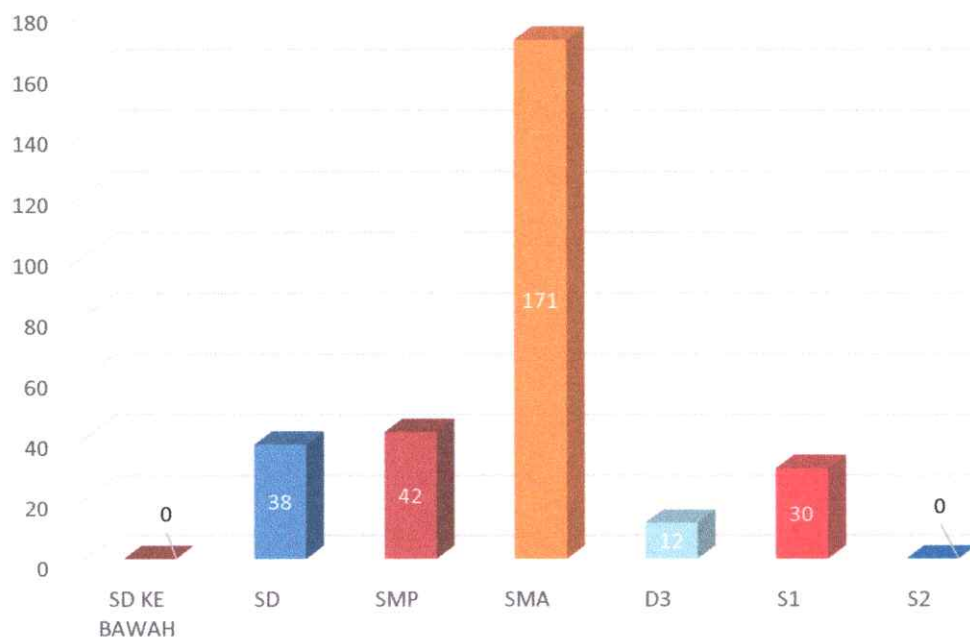


#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)

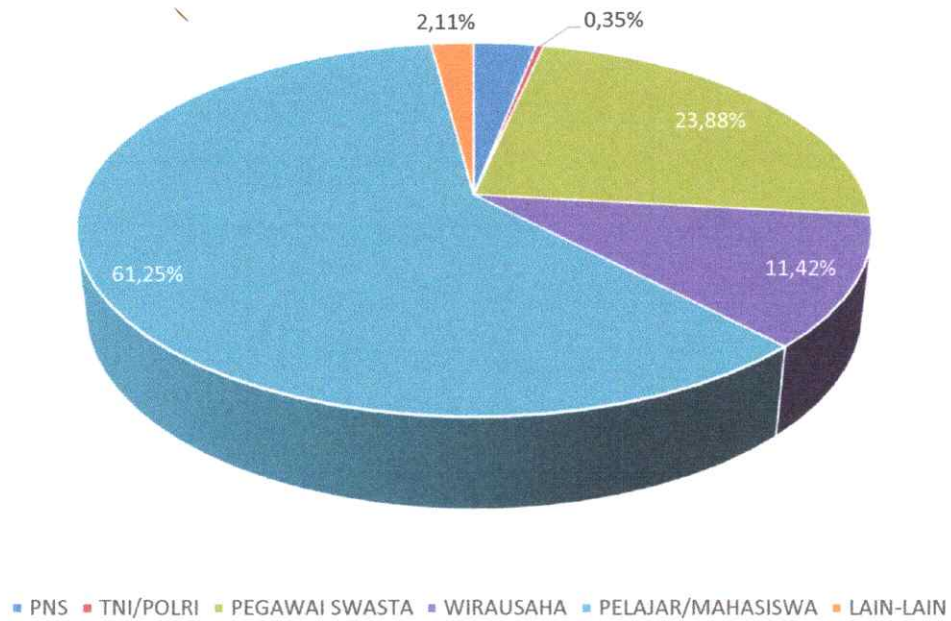
PENDIDIKAN DALAM PERSENTASE



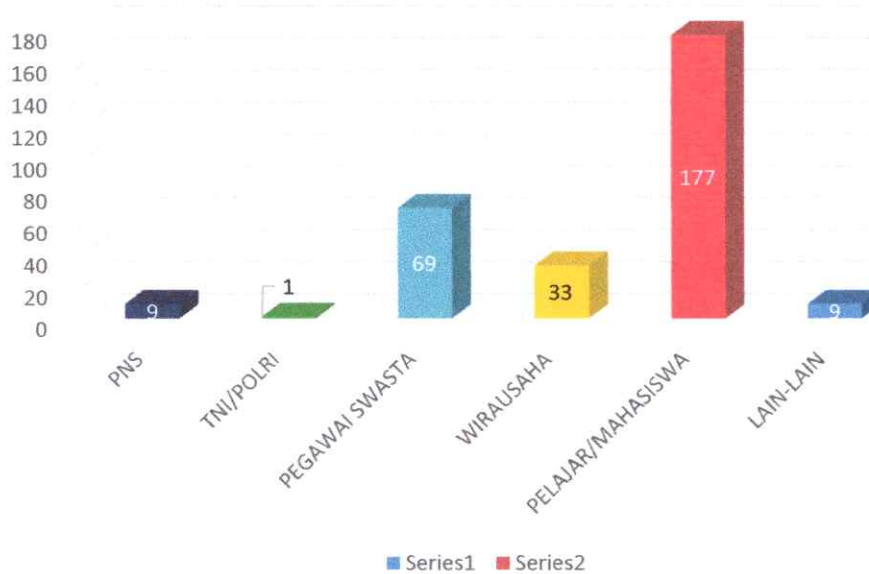
PENDIDIKAN DALAM JUMLAH



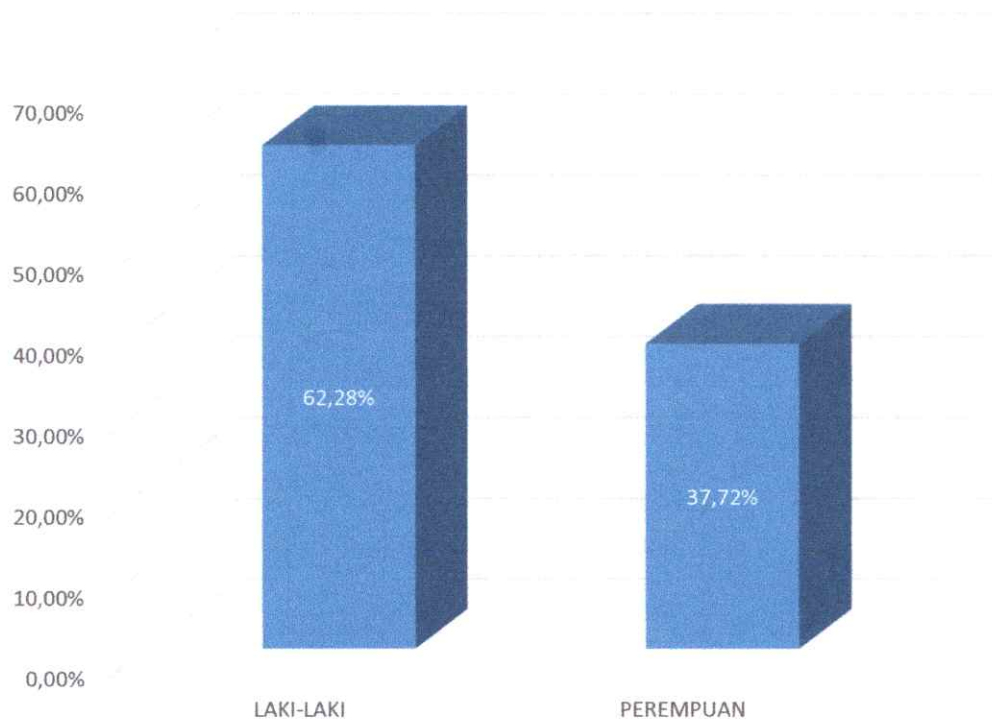
PEKERJAAN DALAM PERSENTASE



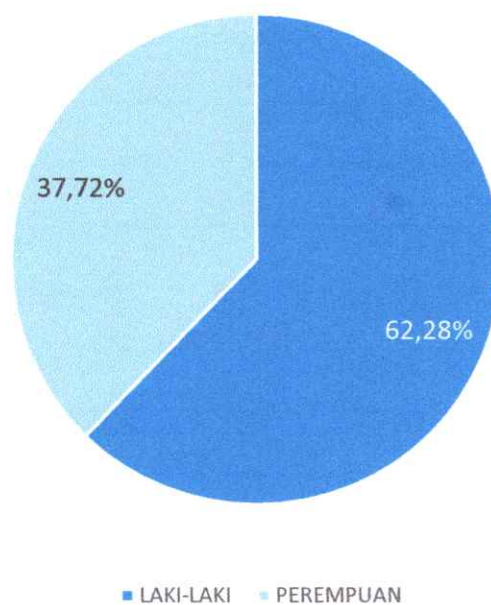
PEKERJAAN DALAM JUMLAH



### JENIS KELAMIN



### JENIS KELAMIAN PERSENTASE



## Filter

Perangkat Daerah

Kecamatan Muara Badak



Unit/Bidang

Semua Unit/Bidang...



Tahun Survei

2025



Periode

02-01-2025 - 30-09-2025

Layanan

Semua Layanan...



Export

Download

Proses ▶

Total Layanan

334

8 Layanan Tidak Memenuhi Target Responden



Total Responden

289



Jumlah Pertanyaan SKM

9 Pertanyaan



IKM Unit Pelayanan

89,1

Nilai Indeks



Mutu Pelayanan

Sangat Baik

Nilai Mutu



## ≡ Unsur

| Kode | Unsur Pertanyaan              |
|------|-------------------------------|
| U1   | Kesesuaian Persyaratan        |
| U2   | Prosedur Pelayanan            |
| U3   | Kecepatan Pelayanan           |
| U4   | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   |
| U5   | Kesesuaian Pelayanan          |
| U6   | Kompetensi Petugas            |
| U7   | Perilaku Petugas Pelayanan    |
| U8   | Penanganan Pengaduan          |
| U9   | Kualitas Sarana dan Prasarana |

## ≡ Point

| Nilai | Pilihan                            |
|-------|------------------------------------|
| 4     | A. Sangat Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat |
| 3     | B. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat        |
| 2     | C. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat |
| 1     | D. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  |

| Nilai          | Mutu        |
|----------------|-------------|
| 88,31 - 100,00 | Sangat Baik |
| 76,61 - 88,30  | Baik        |
| 65,00 - 76,60  | Kurang Baik |
| 25,00 - 64,99  | Tidak Baik  |

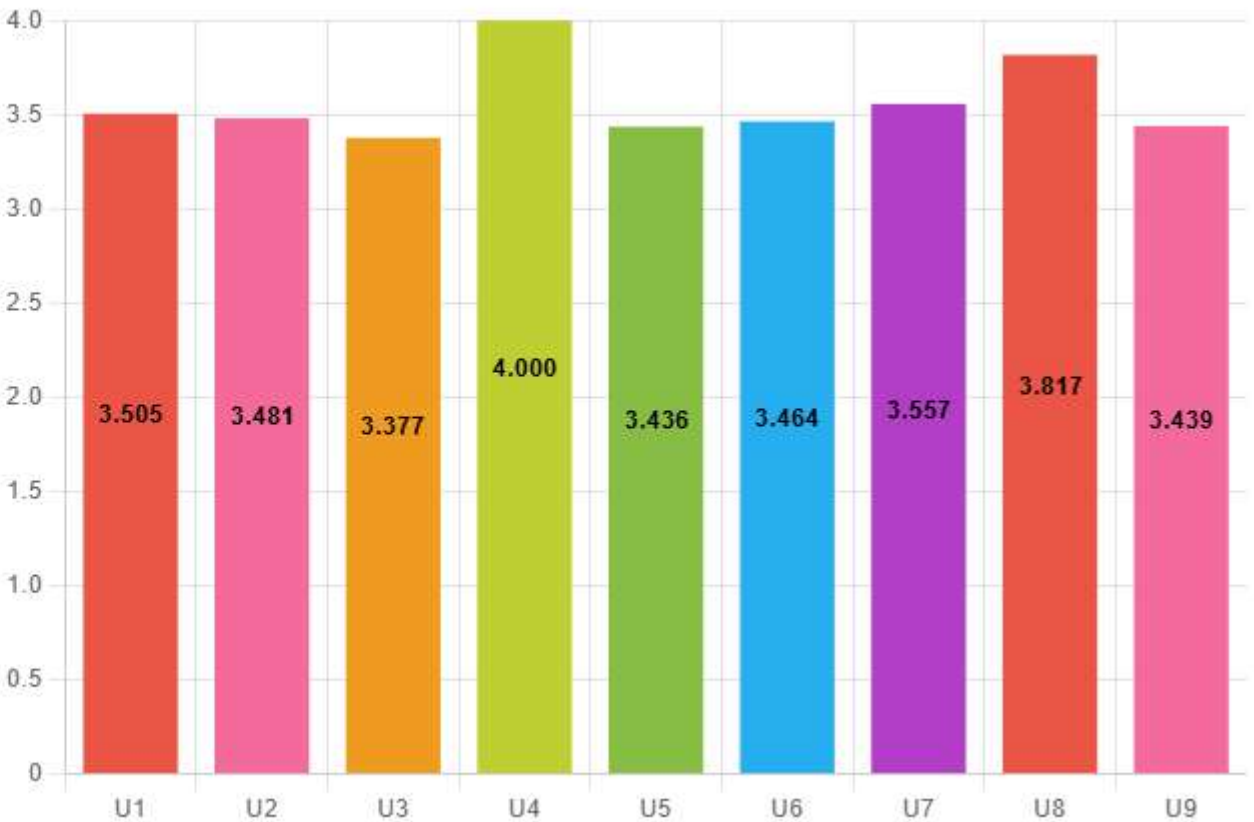
## ≡ Legend

| Label          | Keterangan                                                 |
|----------------|------------------------------------------------------------|
| U1 s.d Un      | Unsur-Unsur pelayanan                                      |
| NRR            | Nilai Rata-rata                                            |
| IKM            | Indeks Kepuasan Masyarakat                                 |
| -*)            | Jumlah NRR IKM tertimbang                                  |
| -**)           | Jumlah NRR Tertimbang x 25                                 |
| NRR Per Unsur  | Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi |
| NRR tertimbang | NRR per unsur x 0,111                                      |

 Data Responden

| No                                   | Responden | Layanan                                | Unsur Pertanyaan |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------|-----------|----------------------------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                      |           |                                        | U1               | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|                                      |           | 16 April 2025                          |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 45                                   | AL*****   | Pembuatan Biodata KTP<br>16 April 2025 | 4                | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |
| 46                                   | no*****   | Pembuatan Biodata KTP<br>17 April 2025 | 4                | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 47                                   | AN*****   | Pembuatan Biodata KTP<br>17 April 2025 | 4                | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 48                                   | ze*****   | Pembuatan Biodata KTP<br>17 April 2025 | 4                | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |
| 49                                   | hi*****   | Pembuatan Biodata KTP<br>17 April 2025 | 4                | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |
| 50                                   | no****    | Pembuatan Biodata KTP<br>17 April 2025 | 4                | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| Nilai Per Unsur                      |           |                                        | 1013             | 1006  | 976   | 1156  | 993   | 1001  | 1028  | 1103  | 994   |
| Nilai Rata-Rata Per Unsur            |           |                                        | 3,505            | 3,481 | 3,377 | 4     | 3,436 | 3,464 | 3,557 | 3,817 | 3,439 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur |           |                                        | 0,389            | 0,387 | 0,375 | 0,444 | 0,382 | 0,385 | 0,395 | 0,424 | 0,382 |

| NO. | Unsur Pelayanan               | Rata-Rata | Mutu        |
|-----|-------------------------------|-----------|-------------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,505     | Baik        |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,481     | Baik        |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,377     | Baik        |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 4         | Sangat Baik |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,436     | Baik        |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,464     | Baik        |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,557     | Sangat Baik |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,817     | Sangat Baik |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,439     | Baik        |



IKM Unit Pelayanan

89,1



Nilai Indeks

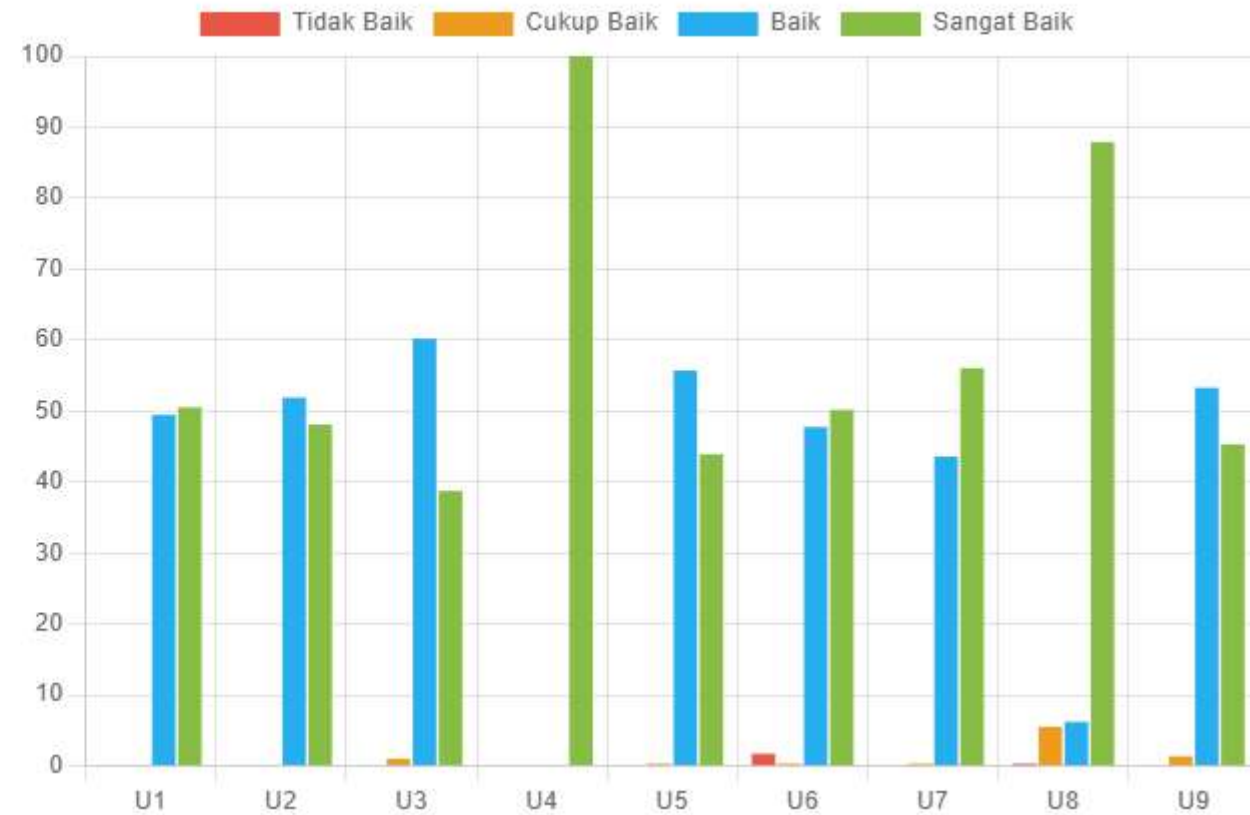
Mutu Pelayanan

Sangat Baik

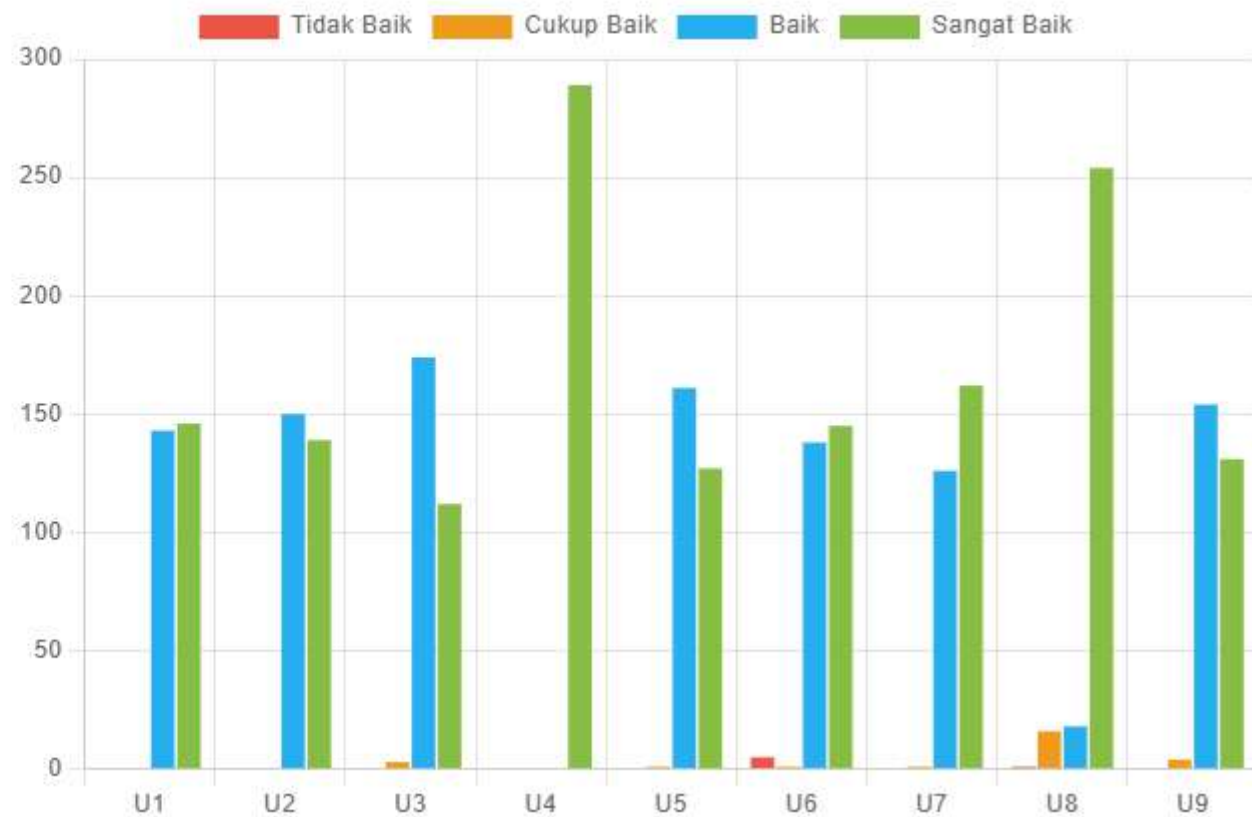


Nilai Mutu

| Penilaian   | U1    | U2   | U3    | U4  | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|-------------|-------|------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tidak Baik  | 0     | 0    | 0     | 0   | 0     | 1,73  | 0     | 0,35  | 0     |
| Cukup Baik  | 0     | 0    | 1,04  | 0   | 0,35  | 0,35  | 0,35  | 5,54  | 1,38  |
| Baik        | 49,48 | 51,9 | 60,21 | 0   | 55,71 | 47,75 | 43,6  | 6,23  | 53,29 |
| Sangat Baik | 50,52 | 48,1 | 38,75 | 100 | 43,94 | 50,17 | 56,06 | 87,89 | 45,33 |



| Penilaian   | U1  | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tidak Baik  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 5   | 0   | 1   | 0   |
| Cukup Baik  | 0   | 0   | 3   | 0   | 1   | 1   | 1   | 16  | 4   |
| Baik        | 143 | 150 | 174 | 0   | 161 | 138 | 126 | 18  | 154 |
| Sangat Baik | 146 | 139 | 112 | 289 | 127 | 145 | 162 | 254 | 131 |

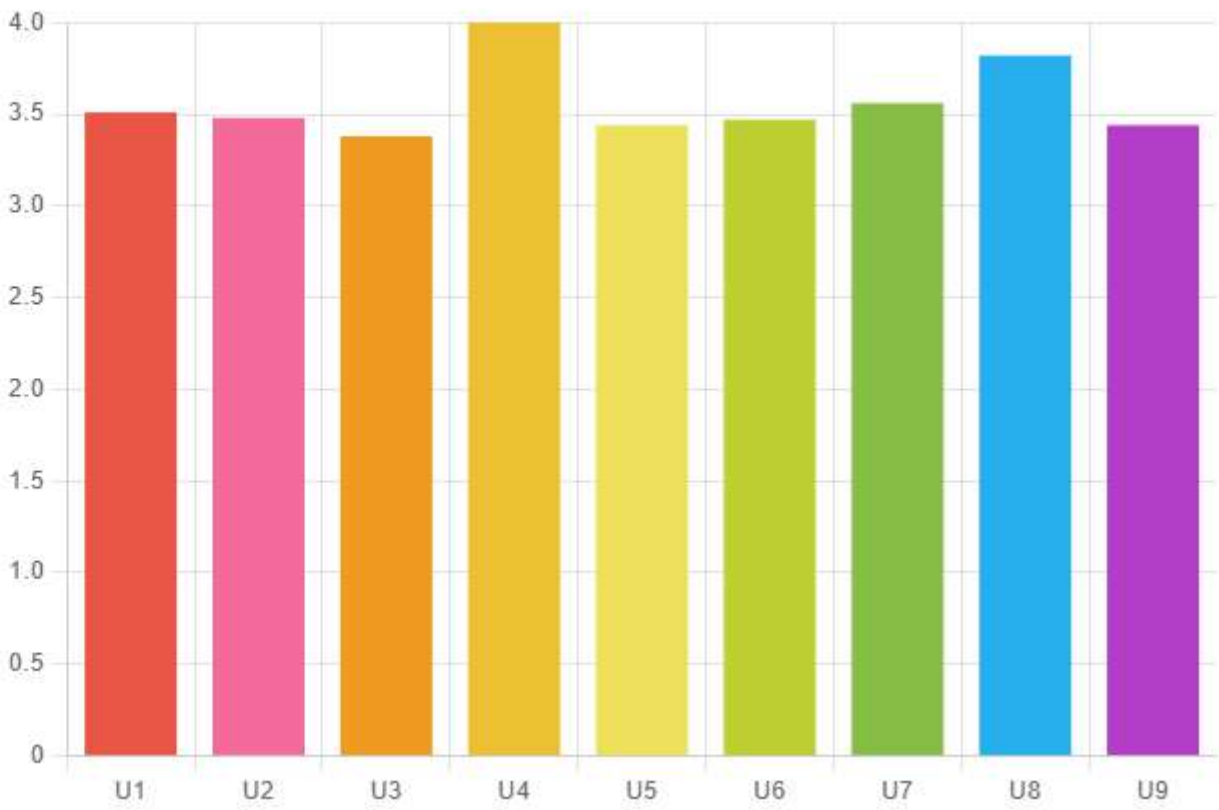


|    |         |                                                         |                                                                                                                                                    |
|----|---------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |         | 28 Agustus 2025                                         |                                                                                                                                                    |
| 36 | A ***** | <b>Pembuatan Kartu Keluarga</b><br>25 September 2025    | Terima kasih semoga tetap megutamakan dan meningkatkan pelayanan dengan cepat, baik dan berkualitas.                                               |
| 37 | ma***** | <b>Pembuatan Kartu Keluarga</b><br>26 September 2025    | semoga kedepannya lebih baik                                                                                                                       |
| 38 | YU***** | <b>Pembuatan Kartu Keluarga</b><br>29 September 2025    | SANGAT BAIK                                                                                                                                        |
| 39 | T.***** | <b>Pembuatan Kartu Keluarga</b><br>29 September 2025    | Pelayanannya sangat baik dan harap dipertahankan.                                                                                                  |
| 40 | Ne***** | <b>Surat Keterangan Ahli Waris</b><br>29 September 2025 | Semakin dipertahankan pelayanan yang sangat baik ini untuk masyarakat, semoga semakin sukses dan berdampak luar biasa bagi masyarakat muara badak. |

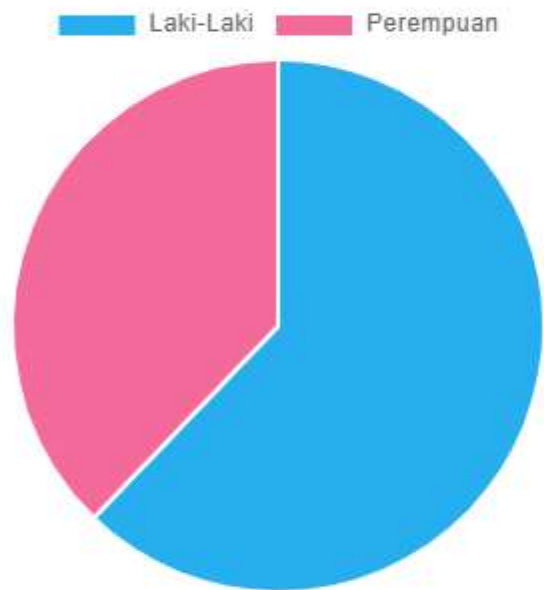
Nilai Rata-Rata Unsur

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-Rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3.51      |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3.48      |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3.38      |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 4.00      |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3.44      |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3.47      |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3.56      |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3.82      |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.44      |

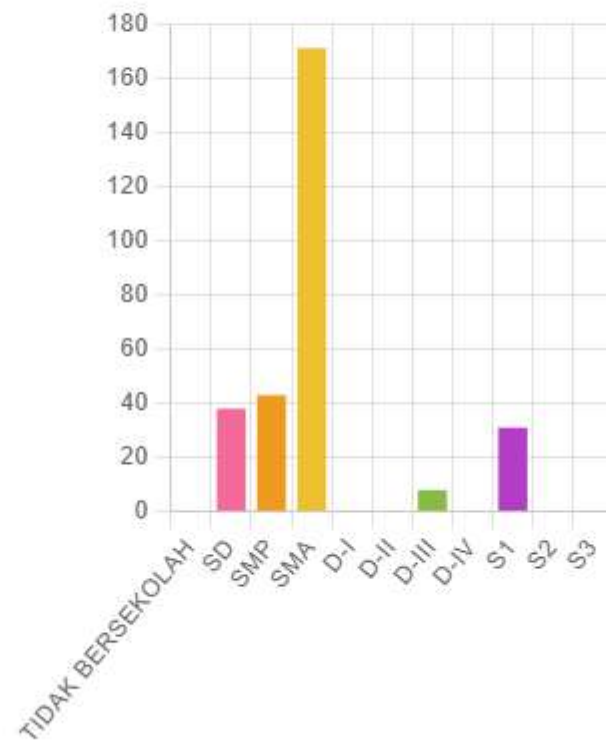
Graphic Rata-Rata Unsur



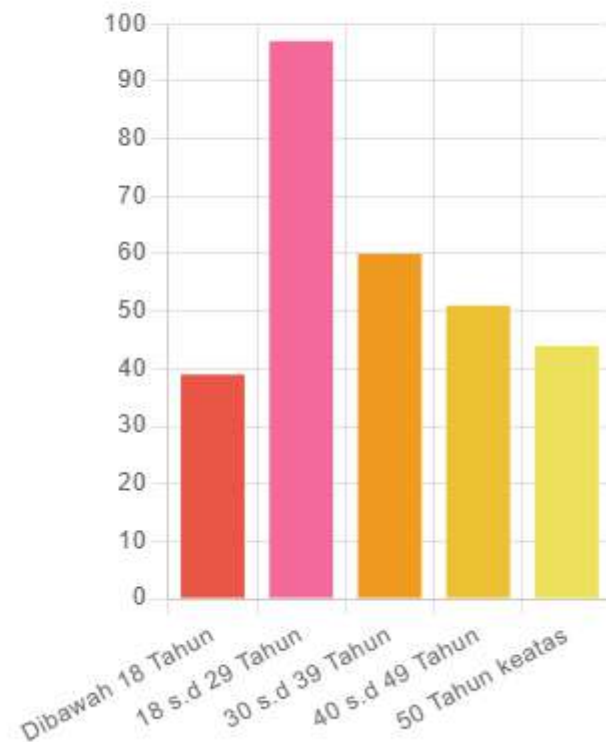
### ✚ Jenis Kelamin Responden



### 🎓 Pendidikan Responden



### 😊 Usia Responden





**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
KECAMATAN MUARA BADAK**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KECAMATAN MUARA BADAK  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**94.58**  
**SANGAT BAIK**

Kartu Pencari Kerja

| RESPONDEN     |   |                          |            |
|---------------|---|--------------------------|------------|
| JUMLAH        | : | 20 Orang                 |            |
| JENIS KELAMIN | : | L= 15 Orang / P= 5 Orang |            |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH         | = 0 Orang  |
|               |   | SD                       | = 1 Orang  |
|               |   | SMP                      | = 0 Orang  |
|               |   | SMA                      | = 15 Orang |
|               |   | D-I                      | = 0 Orang  |
|               |   | D-II                     | = 0 Orang  |
|               |   | D-III                    | = 0 Orang  |
|               |   | D-IV                     | = 0 Orang  |
|               |   | S1                       | = 4 Orang  |
|               |   | S2                       | = 0 Orang  |
|               |   | S3                       | = 0 Orang  |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KECAMATAN MUARA BADAK**  
**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**  
**PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**90.28**  
**SANGAT BAIK**

Surat Keterangan Ahli Waris

**RESPONDEN**

|               |   |                            |
|---------------|---|----------------------------|
| JUMLAH        | : | 18 Orang                   |
| JENIS KELAMIN | : | L= 9 Orang / P= 9 Orang    |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang |
|               |   | SD = 3 Orang               |
|               |   | SMP = 0 Orang              |
|               |   | SMA = 13 Orang             |
|               |   | D-I = 0 Orang              |
|               |   | D-II = 0 Orang             |
|               |   | D-III = 0 Orang            |
|               |   | D-IV = 0 Orang             |
|               |   | S1 = 2 Orang               |
|               |   | S2 = 0 Orang               |
|               |   | S3 = 0 Orang               |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KECAMATAN MUARA BADAK**  
**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**  
**PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**90.24**  
**SANGAT BAIK**

Pembuatan Biodata KTP

| RESPONDEN     |   |                           |            |
|---------------|---|---------------------------|------------|
| JUMLAH        | : | 115 Orang                 |            |
| JENIS KELAMIN | : | L= 65 Orang / P= 50 Orang |            |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH          | = 0 Orang  |
|               |   | SD                        | = 11 Orang |
|               |   | SMP                       | = 24 Orang |
|               |   | SMA                       | = 67 Orang |
|               |   | D-I                       | = 0 Orang  |
|               |   | D-II                      | = 0 Orang  |
|               |   | D-III                     | = 2 Orang  |
|               |   | D-IV                      | = 0 Orang  |
|               |   | S1                        | = 11 Orang |
|               |   | S2                        | = 0 Orang  |
|               |   | S3                        | = 0 Orang  |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KECAMATAN MUARA BADAK  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**89.58**  
**SANGAT BAIK**

Surat Pindah

**RESPONDEN**

|               |   |                            |
|---------------|---|----------------------------|
| JUMLAH        | : | 8 Orang                    |
| JENIS KELAMIN | : | L= 8 Orang / P= 0 Orang    |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang |
|               |   | SD = 0 Orang               |
|               |   | SMP = 3 Orang              |
|               |   | SMA = 5 Orang              |
|               |   | D-I = 0 Orang              |
|               |   | D-II = 0 Orang             |
|               |   | D-III = 0 Orang            |
|               |   | D-IV = 0 Orang             |
|               |   | S1 = 0 Orang               |
|               |   | S2 = 0 Orang               |
|               |   | S3 = 0 Orang               |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KECAMATAN MUARA BADAK  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**88.89**  
**SANGAT BAIK**

Dispensasi Nikah

| RESPONDEN     |   |                         |           |
|---------------|---|-------------------------|-----------|
| JUMLAH        | : | 4 Orang                 |           |
| JENIS KELAMIN | : | L= 1 Orang / P= 3 Orang |           |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH        | = 0 Orang |
|               |   | SD                      | = 0 Orang |
|               |   | SMP                     | = 0 Orang |
|               |   | SMA                     | = 4 Orang |
|               |   | D-I                     | = 0 Orang |
|               |   | D-II                    | = 0 Orang |
|               |   | D-III                   | = 0 Orang |
|               |   | D-IV                    | = 0 Orang |
|               |   | S1                      | = 0 Orang |
|               |   | S2                      | = 0 Orang |
|               |   | S3                      | = 0 Orang |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KECAMATAN MUARA BADAK  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**87.41**  
**BAIK**

Legalisir Surat Tanah

| RESPONDEN     |   |                         |           |
|---------------|---|-------------------------|-----------|
| JUMLAH        | : | 15 Orang                |           |
| JENIS KELAMIN | : | L= 8 Orang / P= 7 Orang |           |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH        | = 0 Orang |
|               |   | SD                      | = 1 Orang |
|               |   | SMP                     | = 1 Orang |
|               |   | SMA                     | = 6 Orang |
|               |   | D-I                     | = 0 Orang |
|               |   | D-II                    | = 0 Orang |
|               |   | D-III                   | = 2 Orang |
|               |   | D-IV                    | = 0 Orang |
|               |   | S1                      | = 5 Orang |
|               |   | S2                      | = 0 Orang |
|               |   | S3                      | = 0 Orang |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KECAMATAN MUARA BADAK  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**87.13**  
**BAIK**

Pembuatan Kartu Keluarga

| RESPONDEN     |   |                           |            |
|---------------|---|---------------------------|------------|
| JUMLAH        | : | 101 Orang                 |            |
| JENIS KELAMIN | : | L= 67 Orang / P= 34 Orang |            |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH          | = 0 Orang  |
|               |   | SD                        | = 22 Orang |
|               |   | SMP                       | = 13 Orang |
|               |   | SMA                       | = 54 Orang |
|               |   | D-I                       | = 0 Orang  |
|               |   | D-II                      | = 0 Orang  |
|               |   | D-III                     | = 4 Orang  |
|               |   | D-IV                      | = 0 Orang  |
|               |   | S1                        | = 8 Orang  |
|               |   | S2                        | = 0 Orang  |
|               |   | S3                        | = 0 Orang  |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KECAMATAN MUARA BADAK  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

NILAI IKM

**84.03**  
**BAIK**

Proposal

**RESPONDEN**

|               |   |                            |
|---------------|---|----------------------------|
| JUMLAH        | : | 8 Orang                    |
| JENIS KELAMIN | : | L= 7 Orang / P= 1 Orang    |
| PENDIDIKAN    | : | TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang |
|               |   | SD = 0 Orang               |
|               |   | SMP = 1 Orang              |
|               |   | SMA = 7 Orang              |
|               |   | D-I = 0 Orang              |
|               |   | D-II = 0 Orang             |
|               |   | D-III = 0 Orang            |
|               |   | D-IV = 0 Orang             |
|               |   | S1 = 0 Orang               |
|               |   | S2 = 0 Orang               |
|               |   | S3 = 0 Orang               |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik  
Nomor : **V-23.6403.007**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KECAMATAN MUARA BADAK**  
**PERIODE: 2 JANUARI 2025 - 30 SEPTEMBER 2025**

| <b>No</b> | <b>Layanan</b>              | <b>Indeks</b> | <b>Mutu</b> |
|-----------|-----------------------------|---------------|-------------|
| 1         | Kartu Pencari Kerja         | 94.58         | Sangat Baik |
| 2         | Surat Keterangan Ahli Waris | 90.28         | Sangat Baik |
| 3         | Pembuatan Biodata KTP       | 90.24         | Sangat Baik |
| 4         | Surat Pindah                | 89.58         | Sangat Baik |
| 5         | Dispensasi Nikah            | 88.89         | Sangat Baik |
| 6         | Legalisir Surat Tanah       | 87.41         | Baik        |
| 7         | Pembuatan Kartu Keluarga    | 87.13         | Baik        |
| 8         | Proposal                    | 84.03         | Baik        |