

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2025



BALAI WILAYAH SUNGAI KALIMANTAN IV SAMARINDA  
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

TRIWULAN I  
2025

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting, selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei pengukuran kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik yang diberikan Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Samarinda, 10 April 2025  
Kepala Balai Wilayah Sungai  
Kalimantan IV Samarinda

Yosiandi Radi Wicaksono, S.T., M.Si., M.Sc  
NIP. 19821008200641001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Hukum .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
1.4 Manfaat Dilaksanakan SKM .....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	6
2.1. Pelaksanaan SKM .....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4. Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	7
2.5. Penentuan Responden .....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA .....	8
3.1. Jumlah Responden .....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	19
BAB V KESIMPULAN .....	21

# **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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 DASAR HUKUM**

Dasar hukum dalam pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;
- f. Surat Keputusan Kepala BWS Sumatera VI Nomor 035 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan.

### **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan konsultasi yang telah diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.4 MANFAAT DILAKSANAKAN SKM**

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 PELAKSANAAN SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. SKM dilaksanakan dengan cara pengisian kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang menerima layanan dari Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, baik masyarakat umum, pelaku usaha, mahasiswa, peneliti, akademisi maupun instansi pemerintah lainnya. Ada beberapa pelayanan publik di Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, yang terdiri dari Permohonan Data dan Informasi, Pengaduan, Permohonan Rekomtek dan Permohonan Data Hidrologi dan Kualitas Air. Unit Pelayanan Publik senantiasa dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan Unit Pelayanan Publik adalah dengan melihat aspek kepuasan pengguna layanan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda secara rutin melakukan kegiatan survei untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

#### **2.2 METODE PENGUMPULAN DATA**

Pelaksanaan SKM dengan mengisi kuesioner oleh penerima layanan data yang disediakan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan;
2. Kemudahan pelayanan (tidak rumit) yang diberikan;
3. Kecepatan dalam melakukan pelayanan;
4. Kewajaran biaya dalam pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
7. Perilaku petugas pelayanan dalam kesopanan dan keramahan

8. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan;
10. Penerapan anti penyuapan dan anti gratifikasi;

### **2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di ruangan Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda pada waktu jam operasional kantor. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas Unit SISDA Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 JANGKA WAKTU PENYELESAIAN KEGIATAN**

Survei dilakukan pada Triwulan I tahun 2025.

### **2.5 PENENTUAN RESPONDEN**

Responden yang melakukan SKM adalah semua pihak yang mengajukan Permohonan Data dan Informasi, Pengaduan, Permohonan Rekomtek dan Permohonan Data Hidrologi dan Kualitas Air pada Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA

Setelah data survei dari pengguna layanan publik diperoleh, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pengolahan data SKM ini memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, identifikasi kekurangan atau kelemahan dan saran perbaikan.

#### 3.1 JUMLAH RESPONDEN

Dalam meningkatkan mutu pelayanan Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, kami selalu meminta umpan balik dari pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan berupa Permohonan Data dan Informasi, Pengaduan, Permohonan Rekomtek dan Permohonan Data Hidrologi dan Kualitas Air. Selama Bulan Triwulan I tahun 2025, terdapat 23 permohonan data sekaligus menjadi responden yang memberikan umpan balik terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

#### 3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Sebelum dilakukan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, terlebih dahulu dilakukan analisis secara deskriptif mengenai indikator pelayanan sebagai berikut:

Data Responden BWS Kalimantan IV Samarinda Triwulan I 2025

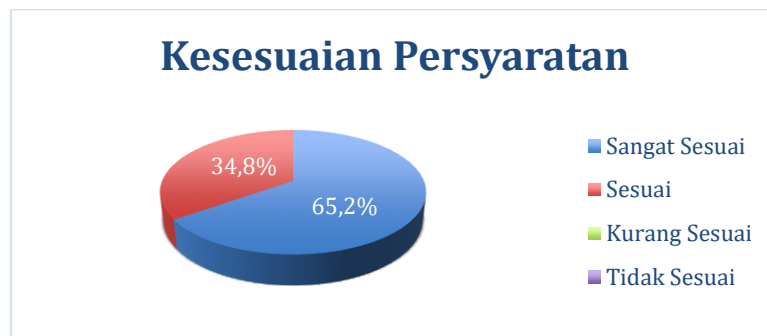
No	Instansi/Perusahaan/Unit Kerja	Jumlah
1	PNS/ASN	5
2	BUMN/BUMD	0
3	Konsultan	1
4	Kontraktor	1
5	Swasta	10
6	Mahasiswa	6
<b>Total</b>		<b>23</b>

## 1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan Yang Diberikan

Persyaratan layanan yang dimaksud adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan permohonan data kepada Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Adapun penilaian responden terhadap indikator Penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Nilai Unsur Persyaratan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	15	8	0	0



Gambar 3.1 Diagram Unsur Persyaratan

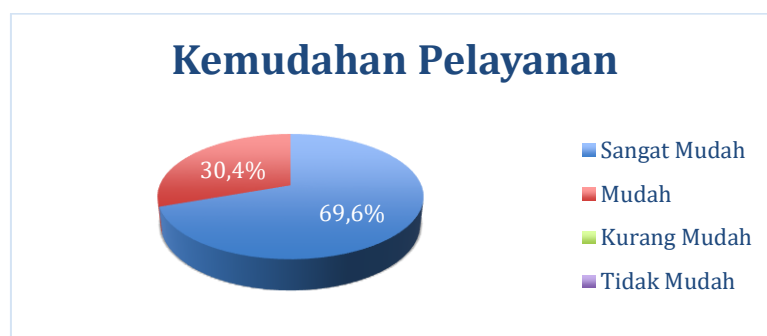
Dari Gambar 3.1. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kesesuaian Persyaratan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Sesuai sebesar 65,20%, Sesuai sebesar 34,80%, Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,65 (skala 4) atau 91,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator kesesuaian persyaratan yang diberikan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

## 2. Kemudahan Pelayanan (Tidak Rumit)

Kemudahan pelayanan (tidak rumit) yang diberikan adalah kondisi dimana para penerima layanan bisa mendapatkan layanan data yang dibutuhkan dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan mudah dan tanpa kendala. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kemudahan pelayanan (tidak rumit) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Nilai Kemudahan Pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Mudah	Mudah	Kurang Mudah	Tidak Mudah
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	16	7	0	0



Gambar 3.2 Diagram Unsur Kemudahan Pelayanan

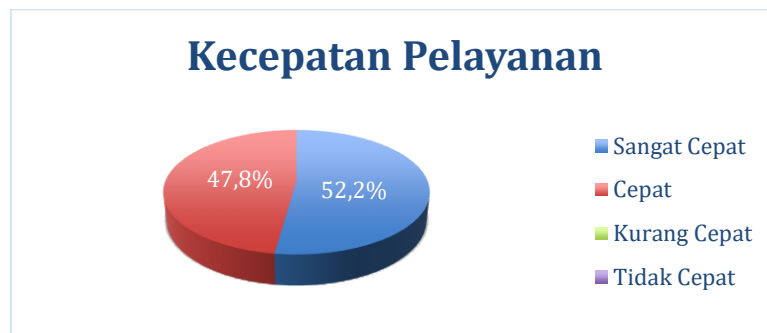
Dari Gambar 3.2. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kemudahan pelayanan (tidak rumit) yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Mudah sebesar 69,60%, Mudah sebesar 30,40%, Kurang Mudah dan Tidak Mudah sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,70 (skala 4) atau 92,50 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator kemudahan pelayanan (tidak rumit) dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

### 3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud adalah waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan data dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dapat ditempuh dalam waktu singkat. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kecepatan Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Nilai Kecepatan Pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	12	11	0	0



Gambar 3.3 Diagram Unsur Kecepatan Pelayanan

Dari Gambar 3.3. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Cepat sebesar 52,20%, Cepat sebesar 47,80%, Kurang Cepat dan Tidak Cepat sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,52 (Skala 4) atau 88,00 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kecepatan pelayanan dapat diklasifikasikan **Baik**.

#### 4. Kewajaran Biaya Dalam Pelayanan

Kewajaran biaya dalam pelayanan adalah gratis atau tidak dipungut biaya dalam memberikan layanan data dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kewajaran Biaya Dalam Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Nilai Unsur Kewajaran Biaya Dalam Pelayanan

Penilaian Responden		
Penilaian	Gratis	Berbayar
Nilai	4	1
Jumlah Responden	23	0



Gambar 3.4 Diagram Unsur Kewajaran Biaya

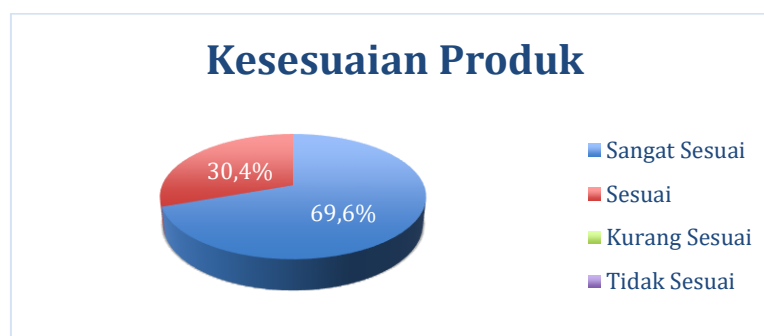
Dari Gambar 3.4. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kewajaran Biaya yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Gratis sebesar 100% dan Berbayar sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 4,00 (Skala 4) atau 100,00 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kewajaran Biaya dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

Pedoman dan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda sudah memiliki standar pelayanan yang menjadi jaminan bagi Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan teratur. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Nilai Unsur Kesesuaian Produk

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	16	7	0	0



Gambar 3.5 Diagram Unsur Kesesuaian Produk

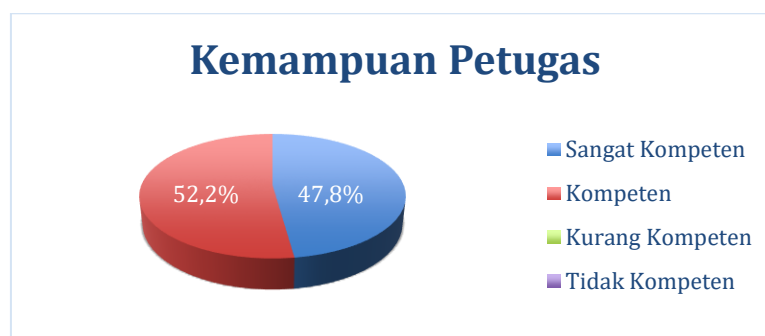
Dari Gambar 3.5. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Sesuai sebesar 69,60%, Sesuai sebesar 30,40%, Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,70 (Skala 4) atau 92,50 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

## 6. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah kesigapan dan kecakapan petugas yang memberikan layanan data dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Nilai Usnur Kemampuan Petugas

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Kompeten	Kompeten	Kurang Kompeten	Tidak Kompeten
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	11	12	0	0



Gambar 3.6 Diagram Unsur Kemampuan Petugas

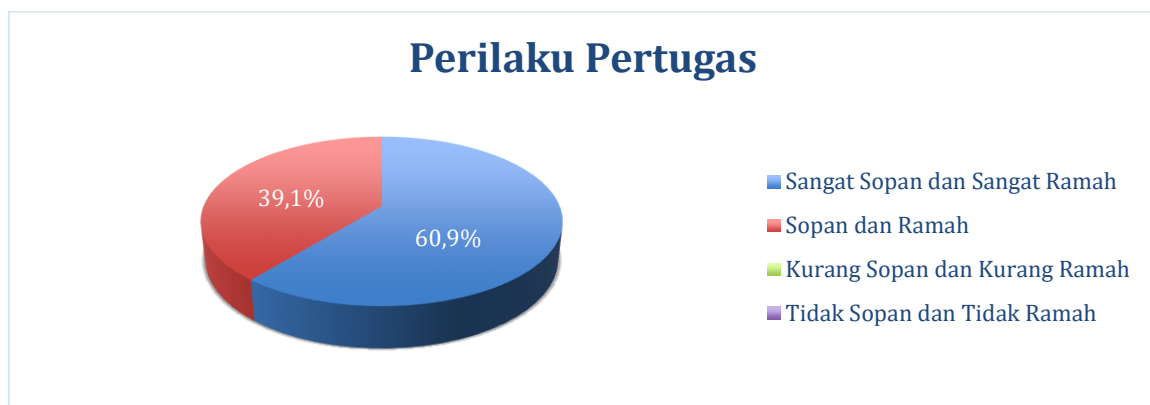
Dari Gambar 3.6. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Kompeten sebesar 47,80%, Kompeten sebesar 52,20%, Kurang Kompeten dan Tidak Kompeten sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,48 (Skala 4) atau 87,00 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan dapat diklasifikasikan **Baik**.

## 7. Perilaku Petugas Dalam Kesopanan dan Keramahan

Perilaku Petugas Dalam Kesopanan dan Keramahan adalah sikap petugas Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan data kepada para pemohon. Adapun penilaian responden terhadap Perilaku Petugas Dalam Kesopanan dan Keramahan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7. Nilai Unsur Perilaku Petugas

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	Tidak Sopan dan Tidak Ramah
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	14	9	0	0



Gambar 3.7 Diagram Unsur Perilaku Petugas

Dari Gambar 3.7 Dapat dilihat bahwa responden menilai Perilaku Petugas Dalam Kesopanan dan Keramahan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Sopan dan Sangat Ramah sebesar 60,90%, Sopan dan Ramah sebesar 39,10%, Kurang Sopan dan Kurang Ramah sebesar 0%, lalu Tidak Sopan dan Tidak Ramah sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,61 (Skala 4) atau 90,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Perilaku Petugas Dalam Kesopanan dan Keramahan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

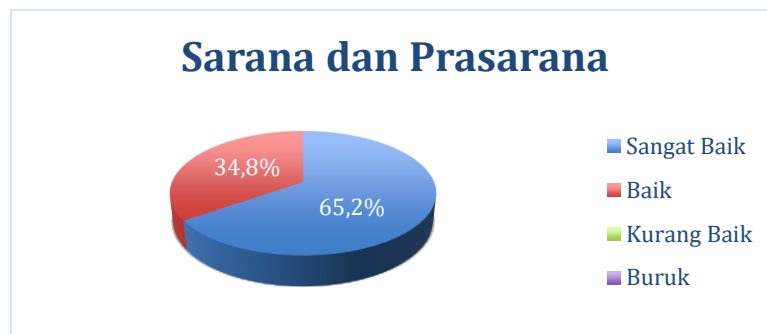


## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah Sarana dan Prasarana Yang Digunakan Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap Sarana dan Prasarana Yang Digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	15	8	0	0



Gambar 3.8 Diagram Unsur Sarana dan Prasarana

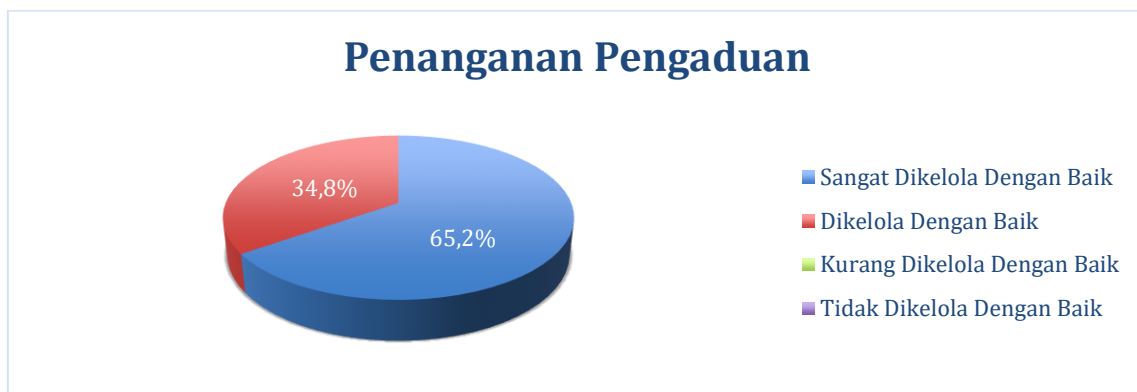
Dari Gambar 3.8 Dapat dilihat bahwa responden menilai Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 65,20%, Baik sebesar 34,80%, Kurang Baik sebesar 0% dan Buruk sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,65 (Skala 4) atau 91,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

## 9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan adalah pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9. Nilai Unsur Penanganan Pengaduan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Dikelola Dengan Baik	Dikelola Dengan Baik	Kurang Dikelola Dengan Baik	Tidak Dikelola Dengan Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	15	8	0	0



Gambar 3.9. Diagram Unsur Penanganan Pengaduan

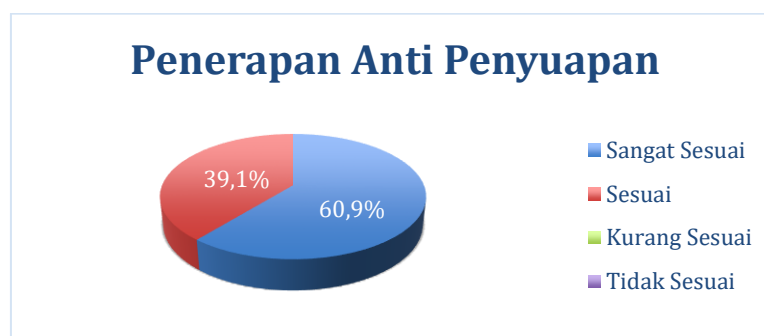
Dari Gambar 3.9. Dapat dilihat bahwa responden menilai Penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Dikelola Dengan Baik sebesar 65,2%, Dikelola Dengan Baik sebesar 34,8%, Kurang Dikelola Dengan Baik dan Tidak Dikelola Dengan Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,65 (Skala 4) atau 91,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kecepatan dalam memberikan pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

## 10. Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi

Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi adalah untuk mengetahui apakah ada praktek penyuapan maupun gratifikasi yang dilakukan oleh petugas Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Nilai Unsur Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	14	9	0	0



Gambar 3.10 Diagram Unsur Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi

Dari Gambar 3.10 Dapat dilihat bahwa responden menilai Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Sesuai sebesar 60,90%, Sesuai sebesar 39,10%, Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,61 (Skala 4) atau 90,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

## BAB IV

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa pada Triwulan I Tahun 2025, Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda telah dimanfaatkan oleh 23 pengguna layanan secara tatap muka maupun daring dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1. Hasil survey Kepuasan Masyarakat

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
23	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
Σ Nilai per unsur	84	85	81	92	85	80	83	84	84	83	
NRR per unsur	3,65	3,70	3,52	4,00	3,70	3,48	3,61	3,65	3,65	3,61	
NRR tertimbang per unsur	0,37	0,37	0,35	0,40	0,37	0,35	0,36	0,37	0,37	0,36	3,66
IKM Unit Pelayanan											<b>91,41</b>

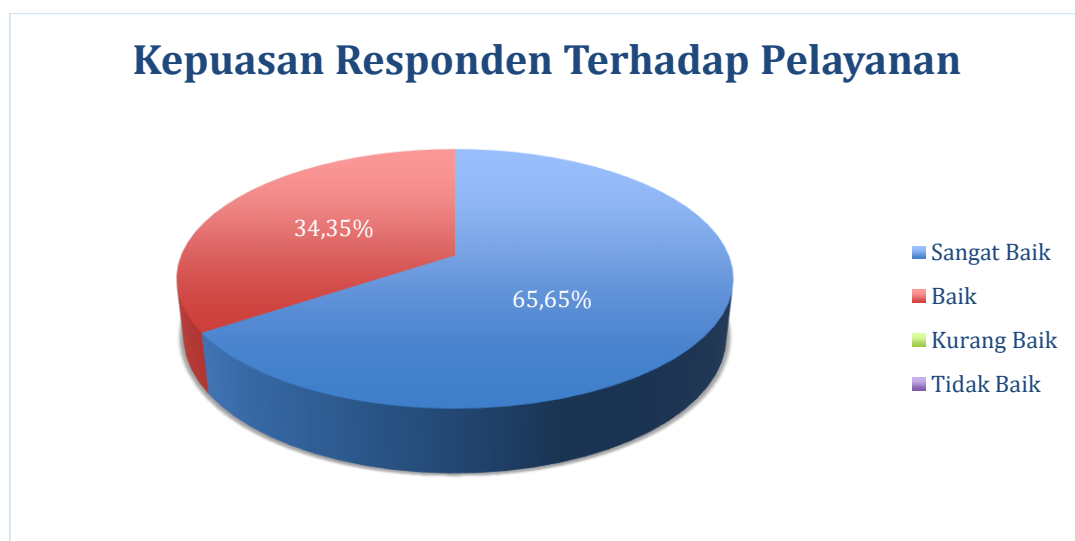
Tabel 4.2. Nilai Rata-Rata Dari Setiap Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	84
2	Kemudahan Pelayanan	85
3	Kecepatan Pelayanan	81
4	Kewajaran Biaya	92
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	85
6	Kemampuan Petugas	80
7	Perilaku Petugas	83
8	Sarana dan Prasarana	84
9	Penanganan Pengaduan	84
10	Penerapan Anti Penyuapan dan Anti Gratifikasi	83

Secara keseluruhan kesimpulan penilaian kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Unit Pelayanan Publik

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	151	79	0	0



Gambar 4.1 Diagram Hasil Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 65,65%, Baik sebesar 34,35%, Kurang Baik 0%, Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden dengan nilai **3,66** (Skala 4) atau **91,41** (skala 100) sehingga penilaian terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda diklasifikasikan **Sangat Baik**.

Diharapkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025 ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda menjadi lebih baik dan inovatif, sehingga Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda menjadi unit kerja yang memiliki pelayanan terbaik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.