



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani, Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah, Kasongan Lama

Telepon : 08114844499 Pos-el : badankesbangpol.kabkatingan@gmail.com

Laman : www.bakesbangpol.katingankab.go.id

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

SAMPUL

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	13
1. Publikasi Survei	15
2. Kuesioner	15
3. Hasil Pengolahan Data	16
4. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM	20
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Sebelumnya	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 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 pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pada Tahun 2025. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

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 juga 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

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

- a) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- e) Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas

pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 yang diberikan.

1.4 Manfaat

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 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 Survei Kepuasan Masyarakat.
- 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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan Nomor : 000.8.3.4/673/Kesbangpol/TU/XII/2024 tanggal 23 Desember 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pemerintah Kabupaten Katingan dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui media sosial Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan atau melalui *WhatsApp* pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan, 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, keterampilan 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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link elektronik-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) dan hasilnya diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya (Tahun 2024), jumlah populasi penerima layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan adalah sebanyak 750 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah 254 orang.

Tabel 2.1 Tabel Krejcie and Morgan

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 254 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Tahun 2025

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	183	72,05 %
		PEREMPUAN	71	27,95 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00 %
		SLTP/SMP	4	1,57 %
		SLTA/SMA/MK	145	57,09 %
		DIII	0	0,00 %
		SI	79	31,10 %
		S2	14	5,51 %
		Lainnya	3	1,18 %
3	PEKERJAAN	PNS	50	19,69 %
		PPPK	31	12,20 %
		TNI/POLRI	115	45,28 %
		Swasta	16	6,30 %
		Wirausaha	2	0,79 %
		Pelajar/Maha siswa	12	4,72 %
		Freelancer	0	0,00 %
		Petani/Nelayan	5	1,97 %
		Ibu Rumah Tangga	4	1,57 %
		Perangkat Desa	1	0,39 %
		Pensiunan	0	0,00 %
		Tidak Bekerja	0	0,00 %
5	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Lainnya	18	7,09 %
		Pencatatan Keberadaan	32	12,60 %

		Lembaga/ Badan/ Organisasi Kemasyarakatan		
		Rekomendasi Ijin Penelitian	21	8,27%
		Rekomendasi Hibah Daerah	19	7,48%
		Verifikasi Administrasi Pengajuan Pencairan Bantuan Keuangan Partai Politik	13	5,12%
		Penerimaan Tamuk	169	66,54%

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

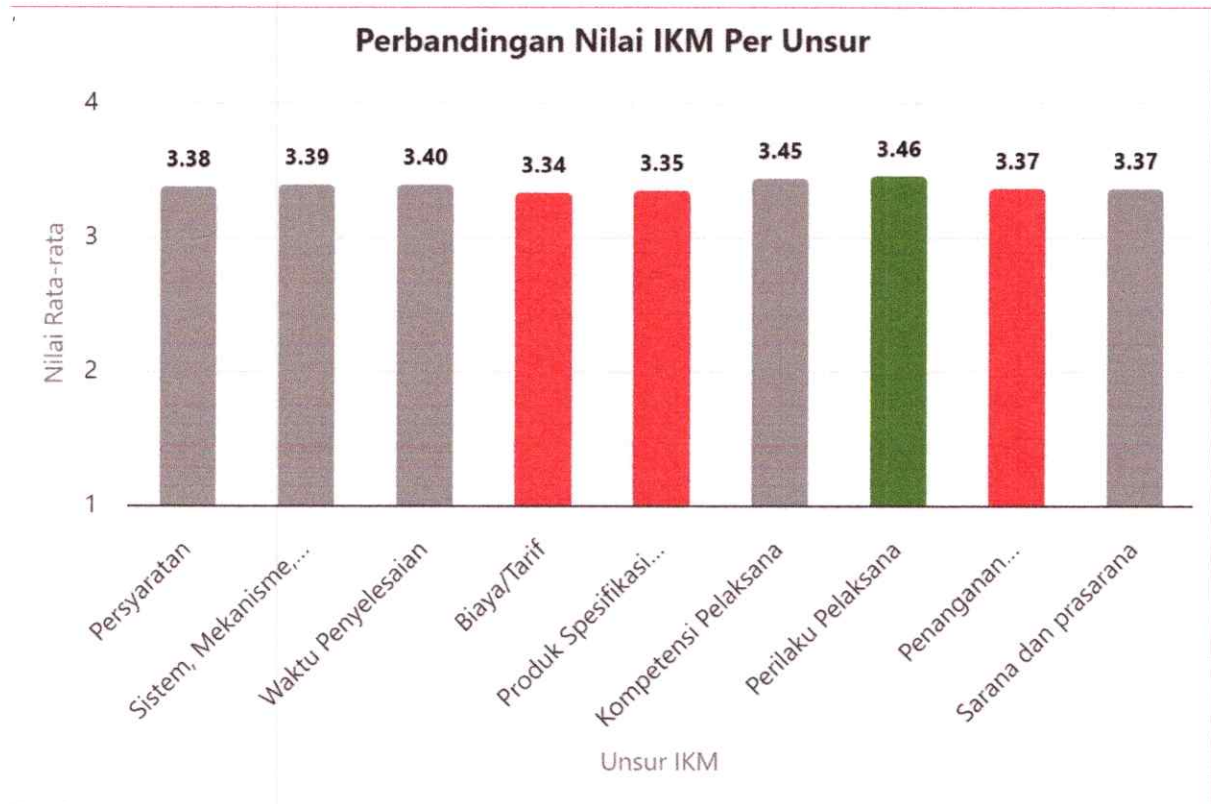
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3,38	3,39	3,40	3,34	3,35	3,45	3,46	3,37	3,37
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM	Unit Layanan	84,58 (Baik)								

Sedangkan dalam grafik, Nilai SKM per unsur adalah berikut.

Gambar 3.1 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. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,34, unsur Produk/Spesifikasi/Jenis Layanan dengan nilai 3,35 dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,37.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,46.

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

1. Ketidaksesuaian biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh layanan dengan fasilitas atau kualitas yang diperoleh.
2. Tidak semua penerima layanan memahami atau mengetahui produk layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan.
3. Kurangnya fasilitasi untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan atas layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Biaya/tarif	• Mengevaluasi kembali hasil atau kualitas pemberian layanan dengan perolehan hasil layanan untuk efisiensi waktu (perbaikan SOP/standar pelayanan)	√		- Sekretariat - Bidang Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas - Bidang Politik Dalam Negeri
2.	Produk/Spesifikasi/Jenis Layanan	Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan secara rutin melalui media sosial	√	√	- Sekretariat - Bidang Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas - Bidang Politik Dalam Negeri

3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan sosialisasi layanan pengaduan, saran dan masukan atas layanan melalui media sosial	√	√	- Sekretariat - Bidang Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas - Bidang Politik Dalam Negeri
----	---	--	---	---	---

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 digunakan sebagai evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik 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 layanan publik. Tren kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan adalah berikut :

Gbr 4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan grafik di atas, ada kecenderungan penurunan nilai kepuasan masyarakat atas layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan dari nilai indeks 88,73 (sangat baik) pada tahun 2024 menjadi baik pada tahun 2025 dengan indeks 84,58.

Sekalipun masih dalam kategori yang baik, namun penurunan ini perlu menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 84,58.
- 2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang berada pada skala Sangat Baik.
- 3) Unsur dengan nilai terendah dan perlu ditindaklanjuti adalah biaya/tarif, produk/spesifikasi/jenis layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.



Kasongan, 20 Oktober 2025
Kepala Badan,

Drs. Roby, M.A.P.
Pembina Utama Muda / IV/c
NIP 196703081992031009

LAMPIRAN

1. PUBLIKASI SURVEI



2. KUESIONER

Index Kepuasan Masyarakat
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Periode : 2025

Identitas

Survey

Saran

Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

Layanan

e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code= SURVEY-6836706A67C8D

Identitas Survey Saran Selesai

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Tidak Mudah Tidak Mudah Mudah Sangat

Sebelumnya Selanjutnya

3. HASIL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
: Pencatatan Keberadaan Lembaga/ Badan/ Organisasi Kemasyarakatan
Rekomendasi Ijin Penelitian
Rekomendasi Hibah Daerah
Verifikasi Administrasi Pengajuan Pencairan Bantuan Keuangan Partai Politik
Penerimaan Tamu

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	4	4	3	3
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3
25	3	3	3	4	4	3	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	4	4	4	4	3
30	3	4	3	3	3	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	4	4	4	4	4	4	4	3
34	3	3	3	4	4	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	4	4	3	4
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4

41	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	3	4	4	3	3
44	4	4	4	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	4	4	3	3
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	4	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	3	3	3	3	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	3	3	4	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	3	3	4	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	3	3	4	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	3	3	3
74	3	3	4	3	3	4	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3
84	4	4	4	3	4	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	2	3	2	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	2	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	2	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	3	4	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	3	3	4	4	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	3	3	4	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3

116	3	3	4	4	3	3	3	3	3
117	3	3	4	4	3	4	4	4	4
118	3	4	4	3	3	3	3	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	3	3	4	4	3	3
129	4	4	4	4	4	3	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	2	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	4	3	3	4	4	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	4	4	3	3	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	3	3	4	4	4	3	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	4	3	4	3	4	3	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	4	3	4	3
152	3	4	4	4	4	3	3	3	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	4	4	3	4	4	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	3	4	4	3	4
168	4	2	3	3	4	4	3	4	3
169	3	3	3	3	3	3	4	4	3
170	3	4	3	3	4	4	4	3	3
171	4	4	3	3	3	3	3	4	4
172	4	4	3	3	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	4	3	3	4	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	4	1	3	3	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	3	3	4	4	3	3
189	3	3	3	3	4	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3

191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	3	3	4	4	4	3	3
193	3	4	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	4	2	4	2	2	2	4	2	2
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	4	3	3	3	4	4	4	4	3
198	4	4	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	4	4	4	4	3	4	3	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	3	3	3	3	3	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	4	3	3	3	3	4	3	3
210	3	4	4	3	4	4	3	3	4
211	4	4	3	3	3	3	3	3	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	3	4	3	3	4	4	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	4	3	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	3	4	3	4	3	4	4	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	4	4	3	3	4	4	4	3
234	3	3	3	3	3	4	3	3	3
235	3	3	3	3	3	4	4	3	3
236	3	3	3	3	4	4	4	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	3	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	4	4	4	4	3	4	4	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	4	4	3	4	3	4	3	4
248	3	3	2	3	3	3	3	3	3
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	4	4	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai /Unsur	858	861	863	847	850	875	878	855	856
NRR /Pertanyaan	3,378	3,39	3,398	3,335	3,346	3,445	3,457	3,366	3,37
NRR /Pertanyaan	0,375	0,376	0,377	0,37	0,371	0,382	0,384	0,374	0,374
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Pelayanan									84,575

Keterangan :
- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)

= Unsur-unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM Tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25
= Jumlah nilai per unsur dibagi
= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,378
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
U3	Waktu Penyelesaian	3,398
U4	Biaya/Tarif	3,396
U5	Biaya/Tarif	3,335
U6	Kompetensi Pelaksana	3,445
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,366
U9	Sarana dan prasarana	3,37

IKM UNIT PELAYANAN :		84,58
MUTU PELAYANAN :		Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

D (Sangat Baik)

: 25,00 - 64,99

Tidak Baik
Kurang Baik
Baik
Sangat Baik
Total Persentase

% JAWABAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	3,54	0	0	0	0	0	0	0
3,54	21,26	3,54	7,09	3,54	3,54	0	3,54	3,54
552,76	496,06	535,04	584,65	581,1	492,52	488,98	563,39	559,84
343,7	379,13	361,42	308,27	315,35	403,94	411,02	333,07	336,61
100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,222222
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-----------

Tidak Baik
Kurang Baik
Baik
Sangat Baik
Total Responden

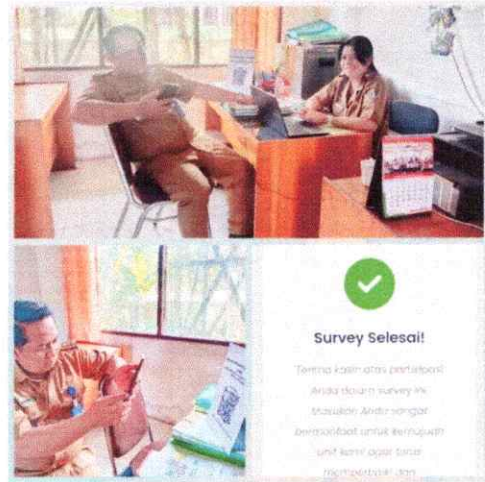
JUMLAH JAWABAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	1	0	0	0	0	0	0	0
1	6	1	2	1	1	0	1	1
156	140	151	165	164	139	138	159	158
97	107	102	87	89	114	116	94	95
28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,22222222	28,222222

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3,46
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45
U3	Waktu Penyelesaian	3,4
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
U1	Persyaratan	3,38
U9	Sarana dan prasarana	3,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
U4	Biaya/Tarif	3,34

4. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT





**5. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA**

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester Tahun 2024 untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan pemangku pelayanan publik.

Atas dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Kasongan, 20 Oktober 2025
Kepala Badan,

Drs. Roby, M.A.P.
Pembina Utama Muda / IV/c
NIP 196703081992031009

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,65	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,65	A
3	Jangka Waktu	3,35	B
4	Biaya/Tarif	3,88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,41	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	3,53	A
8	Sarana dan Prasarana	3,29	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,71	A

Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah daripada unsur yang lain. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka

perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Sarana dan prasarana	• Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi	√		Bidang Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas
2.	Jangka Waktu	• Mengevaluasi SOP pelayanan	√		Bidang Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas
3.	Produk	• Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan secara rutin melalui media sosial	√	√	Bidang Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi	Belum	Penataan ruang pelayanan, namun tidak ada penambahan sarana dan prasarana baru		Keterbatasan anggaran

					
2	Mengevaluasi SOP pelayanan	Sudah	Revisi SOP dan dipublikasikan melalui website badan	PUBLIKASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PADA WEBSITE BADAN 	Durasi waktu pada SOP sudah cukup singkat namun tidak semua layanan berbasis elektronik dan kemampuan
3	Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan secara rutin melalui media sosial	Sudah	Mempublikasikan persyaratan pelayanan pada media sosial badan		Penguasaan teknologi digital di kalangan masyarakat

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya sebanyak 67% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).



Kasongan, 20 Oktober 2025
Kepala Badan,
Drs. Roby, M.A.P.
Pembina Utama Muda / IV/c
NIP 196703081992031009



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 254 Orang

Jenis Kelamin: L=183 P=71

NILAI IKM

84.58

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.38
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.39
Waktu Penyelesaian	3.40
Biaya/Tarif	3.34
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.35
Kompetensi Pelaksana	3.45
Perilaku Pelaksana	3.46
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.37
Sarana dan prasarana	3.37

PERIODE SURVEI: 2025

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



KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN KATINGAN,

Drs. Roby, M.A.P.

BerAKHLAK
BerAKHLAK adalah komitmen kami untuk melayani masyarakat dengan baik.

**#bangga
melayani
bangsa**