



# LAPORAN SKM

SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT

TAHUN 2025

DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN KATINGAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala limpahan rahmat dan karunianya laporan ini dapat kami selesaikan tepat waktu.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di instansi kami.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan SKM ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbang saran dan ide yang membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak utamanya pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.

Kasongan, November 2025



Pt. Kepala Dinas,

Ponny Natalia Heryadi, S.K.M., M.K.M.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19810930 200501 2 012

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i	
DAFTAR ISI .....	ii	
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>		
1.1. Latar Belakang .....	1	
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2	
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2	
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM</b>		
2.1. Pelaksanaan SKM .....	4	
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	4	
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	5	
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	5	
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	6	
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>		
3.1. Jumlah Responden SKM .....	7	
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8	
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM</b>		
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9	
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	9	
4.3. Tren Nilai SKM .....	10	
<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>		12
<b>LAMPIRAN</b>		
1) Publikasi Survei		
2) Kuesioner		
3) Hasil Pengolahan Data		
4) Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM		
5) Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya		
6) SK Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Katingan		

# **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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup instansi pemerintah.
- Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.
- Surat Intruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Nomor : 100.34.2/1 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e-SKM.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.

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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui aplikasi Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pemerintah Kabupaten Katingan. Kuesioner terdiri dari 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 pada rentang waktu 2 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei akan ditutup.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 195 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 130 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

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 130 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Tahun 2025

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	111	85,38 %
		PEREMPUAN	19	14,62 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP/SMP	2	1,54 %
		SLTA/SMA/SMK	61	46,92 %
		D/III	0	0 %
		S1	61	46,92 %
		S2	2	1,54 %
		Lainnya	1	0,77 %
3	PEKERJAAN	PNS	4	3,08 %
		PPPK	1	0,77 %
		TNI/Polri	0	0 %
		Swasta	6	4,62 %
		Wirausaha	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	1	0,77 %
		Freelancer	0	0 %
		Petani/Nelayan	2	1,54 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Perangkat Desa	59	45,38 %
		Pensiunan	1	0,77 %
		Tidak Bekerja	0	0 %
		Lainnya	56	43,08 %

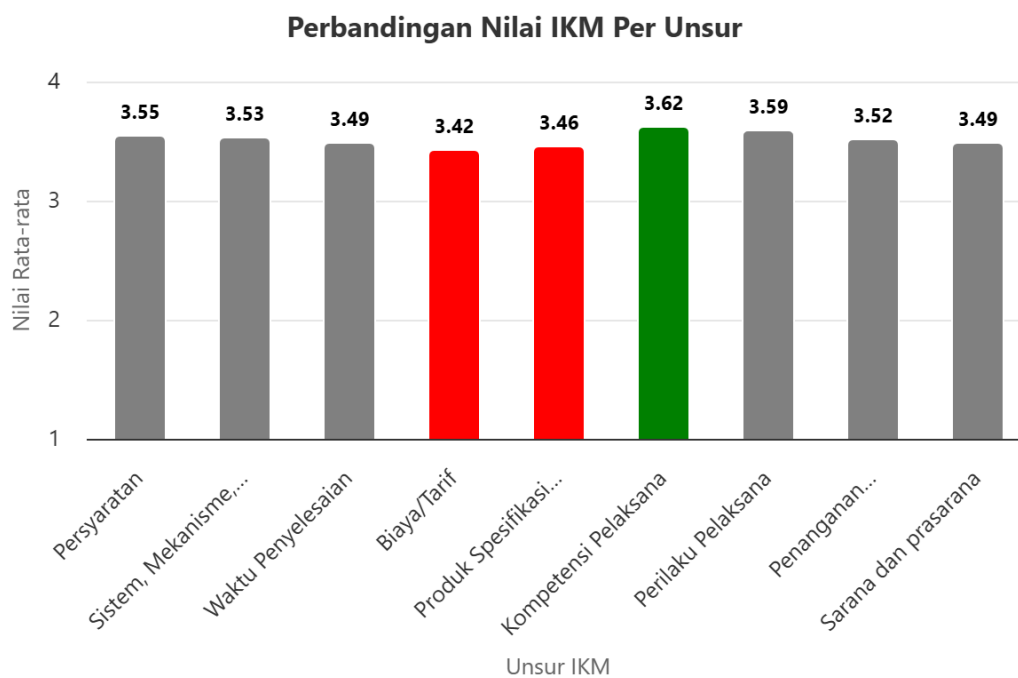
4	JENIS LAYANAN	DATA	23	17,69 %
		KONSULTASI / KOORDINASI	84	64,62 %
		INFORMASI	23	17,69 %

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

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,55	3,53	3,49	3,42	3,46	3,62	3,59	3,52	3,49
<b>Kategori</b>		A	A	B	B	B	A	A	B	B
<b>IKM</b>	<b>Unit</b>	<b>87,90 (Baik)</b>								
<b>Layanan</b>										



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 2 (dua) unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,42 serta unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,46.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,62.

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

- Ketidaksesuaian biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh layanan dengan fasilitas atau kualitas yang diperoleh.
- Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang Produk Layanan di instansi kami.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan 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.

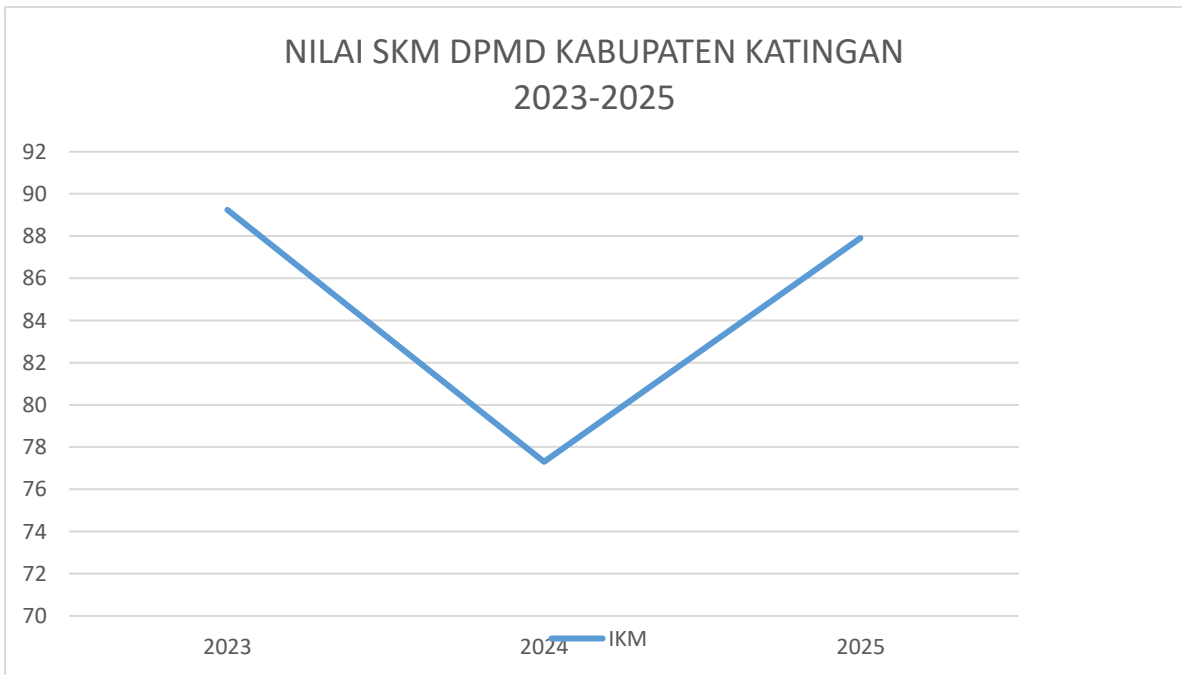
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			2025	2026	
1.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengevaluasi kembali hasil atau kualitas pemberian layanan dengan perolehan hasil layanan untuk efisiensi waktu.</li> </ul>		√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lebih gencar melakukan sosialisasi terhadap layanan-layanan yang ada, misal melalui media sosial atau website dan sejenisnya.</li> </ul>		√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

#### 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 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM DPMD

Berdasarkan tabel di atas, terjadi penurunan nilai IKM pada tahun 2024 dikarenakan jumlah responden pada tahun 2024 lebih besar daripada jumlah responden pada tahun 2023. Kemudian Kembali terjadi peningkatan nilai IKM pada tahun 2025 dikarenakan perbaikan layanan sesuai dengan Rencana Tindak Lanjut telah dilaksanakan sesuai waktu yang ditetapkan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun pada tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai **SKM 87,90**.
- Unsur pelayanan yang termasuk 2 (dua) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Biaya/Tarif dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana.

Kasongan,      November 2025



Kepala Dinas,

Ponny Natalia Heryadi, S.K.M., M.K.M.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19810930 200501 2 012



**LAMPIRAN 1**

**PUBLIKASI SURVEI**





**DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA**



**Scan Me**


**SEBERAPA  
PUAS  
ANDA  
DENGAN  
LAYANAN  
KAMI ?**


**Scan QR Code untuk memberikan  
Survei Kepuasan Masyarakat**

Atau Kunjungi:

**<https://s.id/skmDPMDKatingan2025>**

**# bangga  
melayani  
bangsa**

 Dpmd Katingan

 dpmd\_katingan

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**LAMPIRAN 2**

**KUESIONER**



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



## LAMPIRAN 3

# HASIL PENGOLAHAN DATA







URUTAN  
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Pelaksana	3,62
U7	Perilaku Pelaksana	3,59
U1	Persyaratan	3,55
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52
U3	Waktu Penyelesaian	3,49
U9	Sarana dan prasarana	3,49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46
U4	Biaya/Tarif	3,42



**LAMPIRAN 4**

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN  
KEGIATAN SKM**







## LAMPIRAN 5

# LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PADA TAHUN SEBELUMNYA



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



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

KASONGAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka perlu disusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Semester Tahun 2024**

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,35	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40	B
3	Waktu Penyelesaian	3,28	B
4	Biaya/Tarif	3,95	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,26	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	B
7	Perilaku Pelaksana	3,36	B
8	Sarana Prasarana	3,12	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,81	A

Berkaca 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			2024	2025	
1.	Unsur 5	Melakukan sosialisasi terkait layanan yang ada di DPMD		√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Unsur 8	Mendata dan Mengevaluasi sarana dan prasarana		√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

### 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.	<p>1.1 Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk pelayanan yang ada pada DPMD</p> <p>1.2 Rutin mempublikasi kan produk-produk layanan pada media sosial/PPID</p>	Sudah	Mempublikasikan layanan-layanan yang ada di DPMD melalui medsos (Mulai tanggal 29 Maret 2025)		Banyak masyarakat yang masih belum menguasai teknologi digital
2.	2.1 Mendata dan Mengevaluasi sarana dan prasarana	Sudah	Mendata dan Mengevaluasi sarana dan prasarana yang ada di kantor apakah masih layak atau tidak digunakan untuk pelayanan public (Mulai tanggal 21 Agustus 2025)		Keterbatasan anggaran

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut SKM tahun 2024.
2. Survei Kepuasan Masyarakat beserta tindak lanjut dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kasongan,      November 2025



Pdt. Kepala Dinas

Ponny Natalia Heryadi, S.K.M., M.K.M.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19810930 200501 2 012



## LAMPIRAN 6

# **SK TENTANG PEMBENTUKAN TIM SKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KATINGAN**





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

Jalan Ahmad Yani Kompleks Perkantoran Kereng Humbang Telp. dan Fax. (0536) 4043564  
e-mail : [bpmdes@katingankab.go.id](mailto:bpmdes@katingankab.go.id) website : [setbpmdeskatingan@gmail.com](mailto:setbpmdeskatingan@gmail.com)

**KASONGAN**

SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN KATINGAN  
NOMOR : 188/85/DPMD-I/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN KATINGAN

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN KATINGAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor: 708);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 5 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2018-2023;
7. Peraturan Bupati Katingan Nomor 46 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Serita Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 696).

#### M E M U T U S K A N

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KATINGAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KATINGAN.
- KESATU : Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
  - b. melakukan koordinasi dengan unit kerja/satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
  - c. membuat analisis dan menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat;
  - d. mempublikasi indeks kepuasan masyarakat;
  - e. melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survei kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.

- KETIGA : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kasongan  
pada tanggal : 2 Juni 2025



KEPALA DINAS,

**Drs. GANTI YAPMAN**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19660709 199503 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Katingan di Kasongan (sebagai laporan);
2. Pj. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan  
u.p. Kepala Bagian Perpustakaan dan Arsip;
3. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan;
4. Arsip.

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas  
Pemberdayaan Masyarakat  
dan Desa Kabupaten Katingan.  
NOMOR : 188/85/DPMD-I/2025.  
TANGGAL : 2 Juni 2025.  
TENTANG : Pembentukan Tim Survei  
Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Terhadap Pelayanan Publik Di  
Dinas Pemberdayaan  
Masyarakat Dan Desa  
Kabupaten Katingan.

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN KATINGAN**

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Drs. GANTI YAPMAN Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19660709 199503 1 003	Kepala Dinas	Pembina / Pengarah
2.	PONNY NATALIA HERYADI, M.K.M Pembina Tingkat I (IV/b) NIP. 19810930 200501 2 012	Sekretaris Dinas	Ketua / Koordinator Pengumpulan Data SKM
3.	UNAL, S.Pd Penata Tingkat I (III/d) NIP. 19710314 200604 1 015	Kepala Bidang Pemerintahan dan Aset Desa	Anggota Pengumpulan Data SKM
4.	DIRMANSYAH, S.Hut Penata Tingkat I (III/d) NIP. 19790805 200904 1 001	Kepala Bidang Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan	Anggota Pengumpulan Data SKM
5.	LENNY TERESIA, S.E., M.Si Penata Tingkat I (III/d) NIP. 19800913 201001 2 003	Plt. Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan Desa	Anggota Pengumpulan Data SKM
6.	ADMADI SASRA, A.Md Penata Tingkat I (III/d) NIP. 19770822 200701 1 009	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretariat Pengumpulan Data SKM
7.	DWI KRISNA JATI S.P., S.Sos Penata Tingkat I (III/d) NIP. 19810128 201101 1 015	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Sekretariat Pengumpulan Data SKM
8.	NEHRU S.M., S.Kom., M.A.P. Penata (III/c) NIP. 19921228 201503 1 001	Penelaah Teknis Kebijakan	Sekretariat Pengumpulan Data SKM

KEPALA DINAS,



**Drs. GANTI YAPMAN**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19660709 199503 1 003



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

## RESPONDEN

Jumlah: 130 Orang

Jenis Kelamin: L=111 P=19

NILAI IKM

**87.90**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.55
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.53
Waktu Penyelesaian	3.49
Biaya/Tarif	3.42
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.46
Kompetensi Pelaksana	3.62
Perilaku Pelaksana	3.59
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.52
Sarana dan prasarana	3.49

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

Pt. Kepala Dinas Pemberdayaan  
Masyarakat dan Desa  
Kabupaten Katingan



*[Signature]*  
Natalia Heryadi, S.K.M., M.K.M  
NIP. 19810930 200501 2 012

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Jajal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

