

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



KANTOR CAMAT PULAU MALAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1.....	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 2.....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamankan 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 Kantor Camat Pulau Malan 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

Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Pulau Malan adalah sebagai berikut :

- a) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri PANRB 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Camat Pulau Malan.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Camat Pulau Malan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Camat Pulau Malan Nomor : 555/18/PM/1/2025 tanggal 11 Februari 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Pulau Malan Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan 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 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 responden Tahun 2025 jumlah populasi penerima layanan pada Kantor Camat Pulau Malan adalah 60 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 53 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 SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	50,94 %
		PEREMPUAN	26	49,06 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00 %
		SLTP/SMP	13	24,53%
		SLTA/SMA/SMK	38	71,70%
		DIII	0	0,00%
		SI	2	3,77 %
		S2	0	0,00%
		LAINNYA	0	0,00%
		3	PEKERJAAN	PNS
PPPK	0			0,00%
TNI/POLRI	0			0,00%
SWASTA	4			7,55%
WIRUSAHA	5			9,43%
PELAJAR/MAHASISWA	1			1,89%
FREELANCER	0			0,00%
PETANI/NELAYAN	10			18,87%
IBU RUMAH TANGGA	21			39,62%
PERANGKAT DESA	0			0,00%
PENSIUNAN	0			0,00%
TIDAK BEKERJA	0			0,00%
LAINNYA	11			20,75%
4	JENIS LAYANAN			REKOMENDASI PEMBUATAN SURAT IJIN USAHA
		SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	32	60,38 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SURAT DISPENSASI IJIN MENIKAH	1	1,89 %
		SURAT KETERANGAN AHLI WARIS	5	9,43 %
		LEGALISASI SURAT KETERANGAN TANAH	13	24,53 %

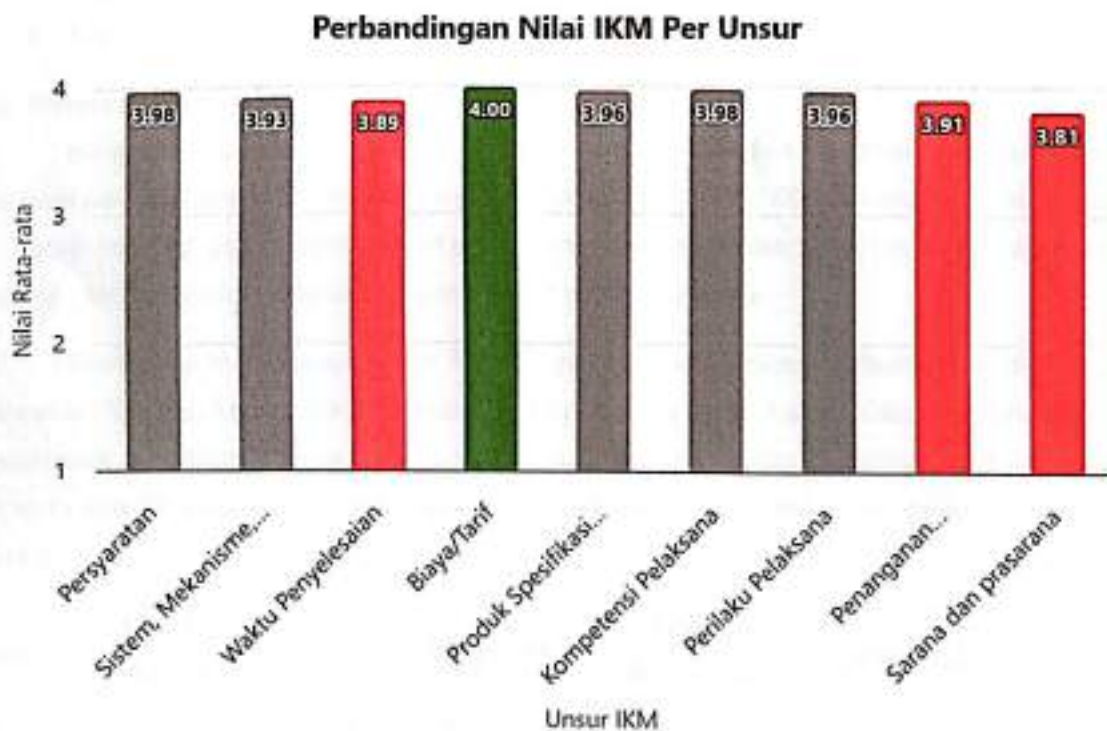
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,98	3,93	3,89	4,00	3,96	3,98	3,96	3,91	3,81
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		98,3 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 waktu penyelesaian dengan nilai 3,89, unsur penanganan dengan nilai 3,91 dan unsur sarana dan prasarana dengan nilai 2,81.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya dan tarif dengan nilai 4,00.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Kurangnya fasilitas pengaduan, saran dan masukan atas layanan.
3. Kurangnya sarana dan prasarana di unit pelayanan

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 untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

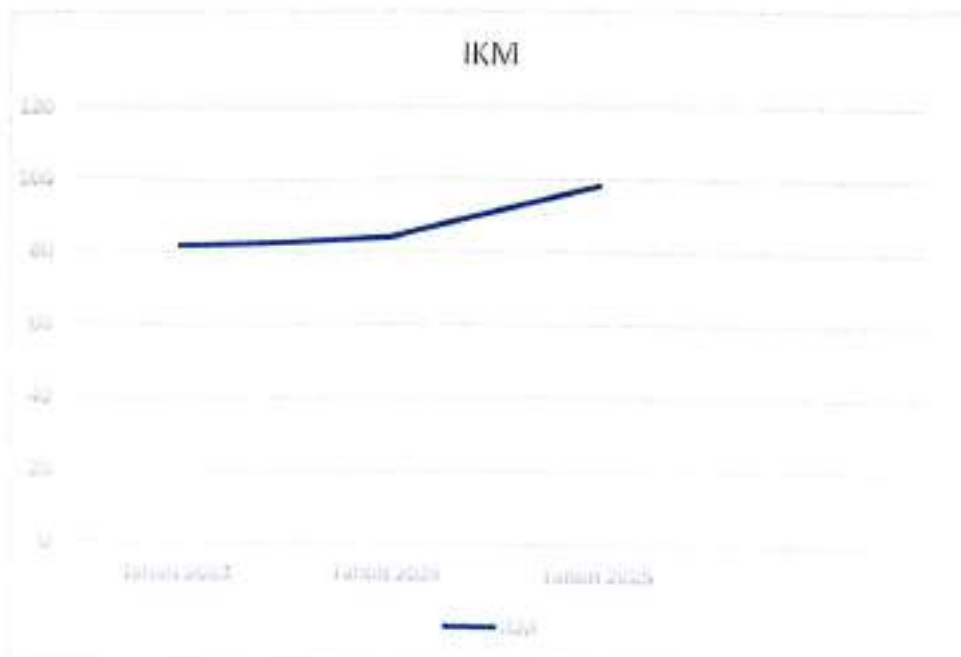
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Pulau Malan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggungjawab
			TW I	TW II	
1.	Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi SOP Pelayanan			- Bagian Umum dan Kepegawaian - Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan

2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan sosialisasi layanan pengaduan, saran dan masukan atas layanan melalui brosur dan media sosial			<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum dan kepegawaian - Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan
3.	Sarana dan Prasarana	Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi			<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum dan Kepegawaian - Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan

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 kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Kantor Camat Pulau Malan adalah sebagai berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Kantor Camat Pulau Malan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Pulau Malan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 98,3.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang berada pada skala Baik (83,70)
3. Unsur dengan nilai terendah dan perlu ditindaklanjuti adalah unsur waktu penyelesaian, unsur penanganan dan unsur sarana dan prasarana

Buaya, Bali, November 2025
Camat Pulau Malan,

S.Kom
Pembina Tingkat I
NIP. 197806082006041005



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR CAMAT PULAU MALAN KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei :		Jam Survei :		08.00-12.00 WIB 13.00-17.00 WIB
PROFIL				
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia : Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA
	<input type="checkbox"/> LAINNYA (Sebutkan)			
Jenis Layanan yang diterima :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak kompeten	1	b. Kurang kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat kompeten	4
a. Tidak sesuai	1																
b. Kurang sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat sesuai	4																
a. Tidak kompeten	1																
b. Kurang kompeten	2																
c. Kompeten	3																
d. Sangat kompeten	4																
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak mudah	1	b. Kurang mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat mudah	4	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak mudah	1																
b. Kurang mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
d. Sangat sopan dan ramah	4																
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak cepat	1	b. Kurang cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat cepat	4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4
a. Tidak cepat	1																
b. Kurang cepat	2																
c. Cepat	3																
d. Sangat cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
d. Sangat baik	4																
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Sangat mahal	1	b. Cukup mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada	1	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat mahal	1																
b. Cukup mahal	2																
c. Murah	3																
d. Gratis	4																
a. Tidak ada	1																
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2																
c. Berfungsi kurang maksimal	3																
d. Dikelola dengan baik	4																
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4									
a. Tidak sesuai	1																
b. Kurang sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat sesuai	4																

Saran/masukan/pendapat

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

Kecamatan Pulau Milau
Rekomendasi Pembuatan Surat Ijin Usaha
Surat Keterangan Tidak Mampu
Surat Dispensasi Ijin Memakan
Surat Keterangan Nihil Wars
Legalisasi Surat Keterangan Tanah

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Jumlah	211	208	206	212	210	211	210	207	202
NRR Parasyaan	3,951	3,905	3,887	4	3,962	3,991	3,962	3,906	3,811
NRR Perbaikan	0,442	0,436	0,431	0,444	0,44	0,442	0,44	0,434	0,423
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A

- Keterangan :
- UT s.d. U9
 - NRI
 - NRI
 - *)
 - **)
 - NRI Per Unsur
 - NRI Per Unsur (bayaran)
 - NRI terintegrasi

- * Unsur-unsur pelayanan
- * Nilai rata-rata
- * Indeks Kepuasan Masyarakat
- * Jumlah NRI HQ Terintegrasi
- * Jumlah NRI Terintegrasi x 20
- * Jumlah nilai per unsur dibagi
- * Jumlah responden yang telah
- * NRI per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Pelayanan	3,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85
U3	Waktu Penyelesaian	3,89
U4	Bayar Tarif	4
U5	Produk Spesialisasi Jenis Pelayanan	3,95
U6	Kompetensi Petakana	3,95
U7	Perilaku Petakana	3,95
U8	Penyediaan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91
U9	Sarana dan prasarana	3,81

KM UNIT PELAYANAN : **98,3**

MUTU PELAYANAN : **Sangat Baik**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	80,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	65,00 - 78,00
B (Baik)	70,61 - 80,30	D (Sangat Buruk)	25,00 - 64,99

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	18,98	87,02	171,02	0	33,02	18,02	33,02	84,91	165,81
Sangat Baik	883,02	892,08	798,11	900	865,04	883,02	866,04	815,08	730,19
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	1	4	8	0	2	1	2	5	12
Sangat Baik	52	49	47	50	51	52	51	49	42
Total Responden	5,00000000	5,00000000	5,00000000	5,00000000	5,00000000	5,00000000	5,00000000	5,00000000	5,00000000

Total Responden

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Bayar Tarif	4
U1	Pelayanan	3,95
U6	Kompetensi Petakana	3,95
U5	Produk Spesialisasi Jenis Pelayanan	3,95
U7	Perilaku Petakana	3,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85
U8	Penyediaan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91
U3	Waktu Penyelesaian	3,89
U9	Sarana dan prasarana	3,81

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



KANTOR CAMAT PULAU MALAN

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Kantor Camat Pulau Malan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan Pelayanan, Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2024 untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Kantor Camat Pulau Malan. 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 Kantor Camat Pulau Malan, 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.

Buntut Bali, November 2025


Camat
Dharmawan, S.Kom
Pembina Tingkat I, IV/a
NIP. 197806082006041015

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 Kantor Camat Pulau Malan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,5	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,0	A
3	Waktu Penyelesaian	4,0	A
4	Biaya/Tarif	4,0	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,27	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	B
7	Perilaku Pelaksana	3,36	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,4	B
9	Sarana dan Prasarana	3,99	A

Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah dari pada 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 4 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Unsur 8	1.1 Mengelola sarana pengaduan yang ada, terkhusus melalui online/media sosial		√	Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan
2	Unsur 6	2.1 Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana		√	Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan

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	1.1 Mengelola sarana pengaduan yang ada, terkhusus melalui online/media sosial	Dalam proses	Petugas mengelola sarana pengaduan online		Banyak masyarakat yang masih belum menguasai teknologi digital
2	2.1 Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana	Sudah			Keterbatasan waktu dan anggaran

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Kantor Camat Pulau Malan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut atas hasil atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya sebanyak 75%(persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100 %).

Buntut Bali, November 2025



Camat,

H. Samudra
Dharmawan, S.Kom
Pembina Tingkat I, IV/a
NIP. 197806082006041015



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN PULAU MALAN
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 53 Orang

Jenis Kelamin: L=27 P=26

NILAI IKM

98.30

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.98
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.93
Waktu Penyelesaian	3.89
Biaya/Tarif	4.00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.98
Kompetensi Pelaksana	3.98
Perilaku Pelaksana	3.96
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.91
Sarana dan prasarana	3.81

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



CAMAT PULAU MALAN
KABUPATEN KATINGAN

[Signature]
DITAMAWAN, S.Kom

BerAKHLAK
BERAKHLAK BERAKHLAK BERAKHLAK

**#bangga
melayani
bangsa**



KEPUTUSAN CAMAT PULAU MALAN

Nomor : 555/18/PIP/II/2025

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT PULAU MALAN
TAHUN 2025**

CAMAT PULAU MALAN;

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan publik pada Kantor Camat Pulau Malan Tahun 2025 perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperlukan tim pelaksana;
- c. bahwa mempertimbangkan huruf a dan b di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Pulau Malan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, Kabupaten Barito Timur di Propinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4180);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015

Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);
9. Peraturan Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT PULAU MALAN TAHUN 2025**
- KESATU** : Menunjuk nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim pelaksana survei kepuasan masyarakat ;
- KEDUA** : Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat bertugas mempersiapkan pelaksanaan survei, mengolah data hasil survei dan menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pulau Malan;
- KETIGA** : Laporan hasil survei kepuasan masyarakat Kantor Camat Pulau Malan dipublikasikan dalam bentuk dokumentasi/laporan kegiatan pada media elektronik maupun non elektronik ;
- KEEMPAT** : Laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Pulau Malan dilaporkan secara berkala kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Up. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;

KELIMA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 berakhirnya kegiatan ini, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Buntut Bali
Pada tanggal 17 Februari 2025

 PEMERINTAH KABUPATEN PULAU MALAN,
[Handwritten Signature]
D. M. R. MAWAN, S.Kom
Pegawai Tingkat I
NIP. 197806082006041015

Tembusan :

1. Bupati Katingan di Kasongan (sebagai laporan)
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan
Up. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT PULAU MALAN
NOMOR : 555/ 18/PIP/II/2025
TANGGAL : 17 Februari 2025

No.	Nama/Pangkat/Golongan/NIP	Jabatan	Tugas dalam Tim
1.	DHARMAWAN, S.Kom Pembina Tingkat I/IV b NIP. 197806082006041015	Camat	Pengarah
2.	ANJAR KRISNO, S.E Pembina/IV a	Sekretaris Kecamatan	Koordinator/Ketua Pelaksana
3.	DESI ANDREYENI, S.P	Kepala Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan	Sekretaris
4.	SRI RUSPITA WARDANI, S.Pd	Analisis Pengaduan Masyarakat	Anggota

Ditetapkan di Buntut Bali
Pada tanggal 17 Februari 2025

PULAU MALAN,

DHARMAWAN, S.Kom
Pembina Tingkat I
NIP. 197806082006041015

