



SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KATINGAN

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

Tahun 2025

Disusun Oleh :

SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KATINGAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

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

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 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 pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pada Tahun 2025. 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

- 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Peraturan Bupati Katingan Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

- e) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- f) 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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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.

1.4 Manfaat

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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 disebarikan melalui media sosial Sekretariat DPRD Kabupaten Katingan atau melalui WhatsApp pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM). 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 11 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, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 94 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 94 orang.

Tabel 2.1 Tabel Krejcie dan 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 94 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Tahun 2025

Sample Minimal	=	94
Populasi	=	123
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	94
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	47	50,00%
Perempuan	47	50,00%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	0	0,00%
SLTP/SMP	2	2,13%
SLTA/SMA/SMK	38	40,43%
D/III	0	0,00%
S1	48	51,06%
S2	3	3,19%
Lainnya	0	0,00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	25	26,60%
PPPK	62	65,96%
TNI/POLRI	1	1,06%
Swasta	3	3,19%
Wirausaha	0	0,00%
Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
Freelancer	0	0,00%
Petani/Nelayan	0	0,00%
Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
Perangkat Desa	0	0,00%
Pensiunan	0	0,00%
Tidak Bekerja	0	0,00%
Lainnya	3	3,19%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Penerima Tamu pada Sekretariat DPRD Kabupaten Katingan	94	100,00%

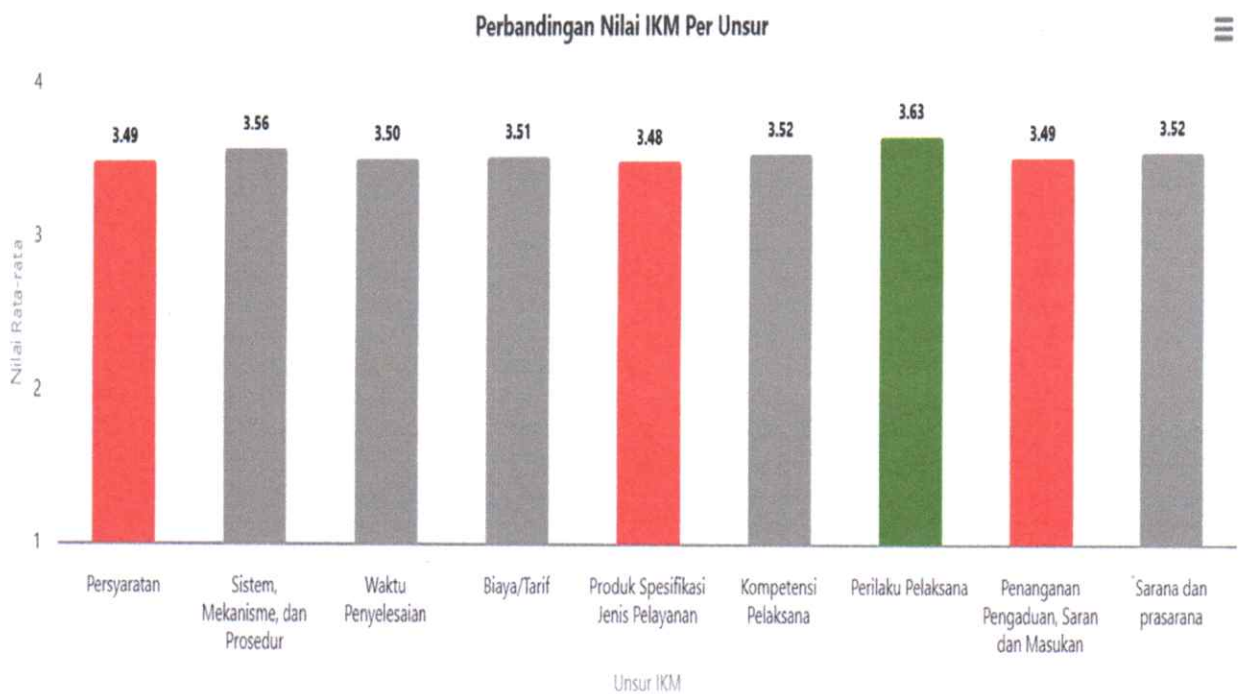
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,56	3,5	3,51	3,48	3,52	3,63	3,49	3,52
Kategori	B	A	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,00 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Keterangan Warna: Merah = Unsur dengan Nilai Terendah, Abu-abu = Unsur dengan Nilai Sedang, Hijau = Unsur dengan Nilai Tertinggi

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 Sistem, Persyaratan dengan nilai 3,49 kemudian unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,49 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,48.
2. Sedangkan Satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,63.

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

1. Masih terdapat kendala pada aspek sistem dan persyaratan pelayanan, di mana beberapa prosedur dan ketentuan dianggap kurang jelas, tidak seragam, atau memerlukan waktu yang relatif lama untuk dipenuhi oleh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan dan kejelasan informasi terkait
2. Mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan belum berjalan optimal, yang terlihat dari rendahnya nilai unsur tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya kanal komunikasi yang mudah diakses atau belum adanya tindak lanjut yang cepat dan transparan terhadap pengaduan masyarakat.

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.

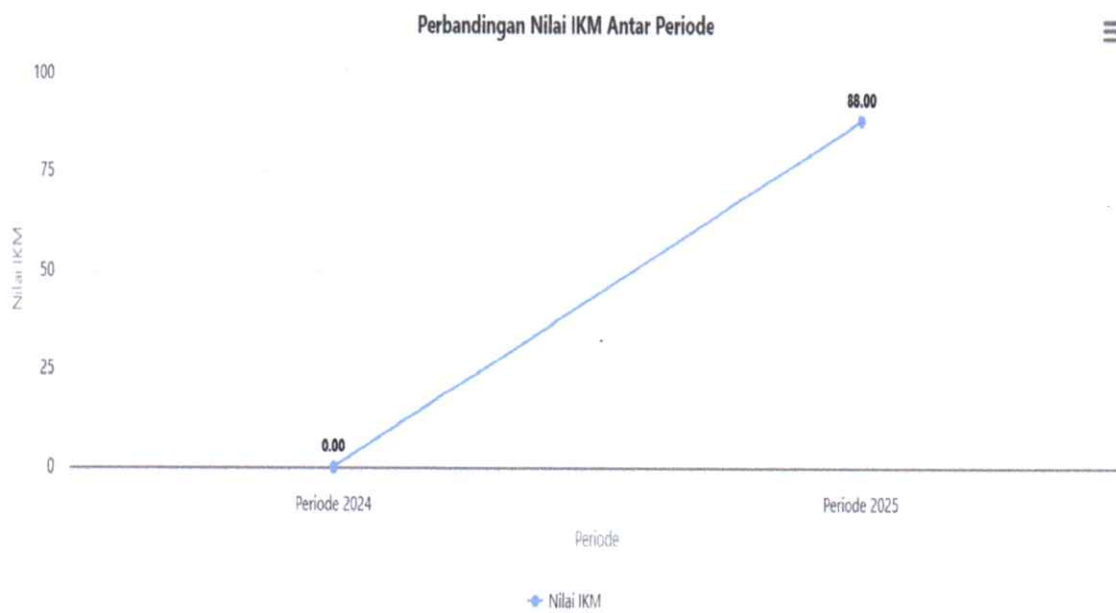
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun dan memutakhirkan daftar persyaratan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami. - Mempublikasikan persyaratan melalui banner, website, media sosial, dan area front office. - Menyediakan <i>checklist</i> persyaratan bagi pengguna layanan. 	√		Bagian Kepegawaian Perpustakaan dan Dokumentasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun SOP terbaru dan memastikan kesesuaian dengan kondisi layanan saat ini. - Melakukan sosialisasi SOP kepada seluruh pegawai dan pengguna layanan. - Membuat <i>flowchart</i> pelayanan yang dipasang di ruang pelayanan. - Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap implementasi SOP. 	√		Bagian Kepegawaian Perpustakaan dan Dokumentasi
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan standar keluaran (output) pelayanan yang lebih jelas, terukur, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan. - Melakukan peninjauan ulang format dan kualitas produk layanan agar konsisten. - Menambahkan fitur verifikasi/validasi untuk menjamin keakuratan produk layanan. 	√		Bagian Kepegawaian Perpustakaan dan Dokumentasi

4. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan kanal pengaduan yang lebih mudah diakses: kotak saran fisik, nomor WhatsApp, email, dan Google Form. - Membuat SOP penanganan pengaduan termasuk waktu respon dan tindak lanjut. - Mengumumkan hasil tindak lanjut pengaduan secara berkala sebagai bentuk transparansi. - Menugaskan petugas khusus sebagai <i>admin</i> pengaduan. 	√	Bagian Kepegawaian, Perpustakaan dan Dokumentasi
5. Kompetensi Pelaksana (Penguatan Pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikutsertakan petugas dalam pelatihan pelayanan prima, komunikasi publik, dan kedisiplinan layanan. - Melakukan <i>coaching</i> internal terkait budaya kerja dan peningkatan etika pelayanan. - Mengusulkan penambahan SDM layanan jika beban kerja meningkat. 	√	Bagian Kepegawaian, Perpustakaan dan Dokumentasi
6. Sarana dan Prasarana Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki tampilan front office agar lebih nyaman dan informatif. - Menyediakan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, papan informasi digital, serta <i>standar pelayanan</i> yang mudah terlihat. - Melakukan pengecekan berkala terhadap sarana yang digunakan untuk menunjang layanan. 	√	Bagian Umum & Rumah Tangga

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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, nilai kepuasan masyarakat atas layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan dalam kategori yang baik dengan nilai indeks 88,00 (Baik). Untuk kedepannya ini akan menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan agar menjadi lebih baik.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan **berada pada kategori Baik** dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,00**. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Katingan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, hasil survei juga mengidentifikasi beberapa unsur layanan yang masih perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan, khususnya pada unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**. Ketiga unsur tersebut menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yang menandakan masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan prosedur, efektivitas tindak lanjut pengaduan, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan.

Sebaliknya, unsur **Perilaku Pelaksana** memperoleh nilai tertinggi, yang mencerminkan sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, ramah, dan profesional. Hal ini menjadi modal penting dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Sekretariat DPRD Kabupaten Katingan sebagai penyedia layanan publik.

Ke depan, hasil SKM ini diharapkan menjadi **bahan evaluasi dan acuan strategis** dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Melalui tindak lanjut yang terencana dan terukur, Sekretariat DPRD Kabupaten Katingan diharapkan dapat terus berinovasi, memperkuat sistem pelayanan, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat menuju terwujudnya **pelayanan publik yang prima dan akuntabel**.

Kasongan, 31 Oktober 2025

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH KABUPATEN
KATINGAN



Drs. KABUL MUSTIMAN

Pembina Utama Muda

NIP. 19670730 199012 1 001

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	4	3	4	3	4	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	4	3	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	3	3	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	4	4	3	3	3	4	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai /Unsur	328	335	329	330	327	331	341	328	331
NRR /Pertanyaan	3,489	3,564	3,5	3,511	3,479	3,521	3,628	3,489	3,521
NRR /Pertanyaan	0,387	0,396	0,389	0,39	0,386	0,391	0,403	0,387	0,391
Kategori Per Unsur	B	A	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Pelayanan								*) 3,52	**) 88

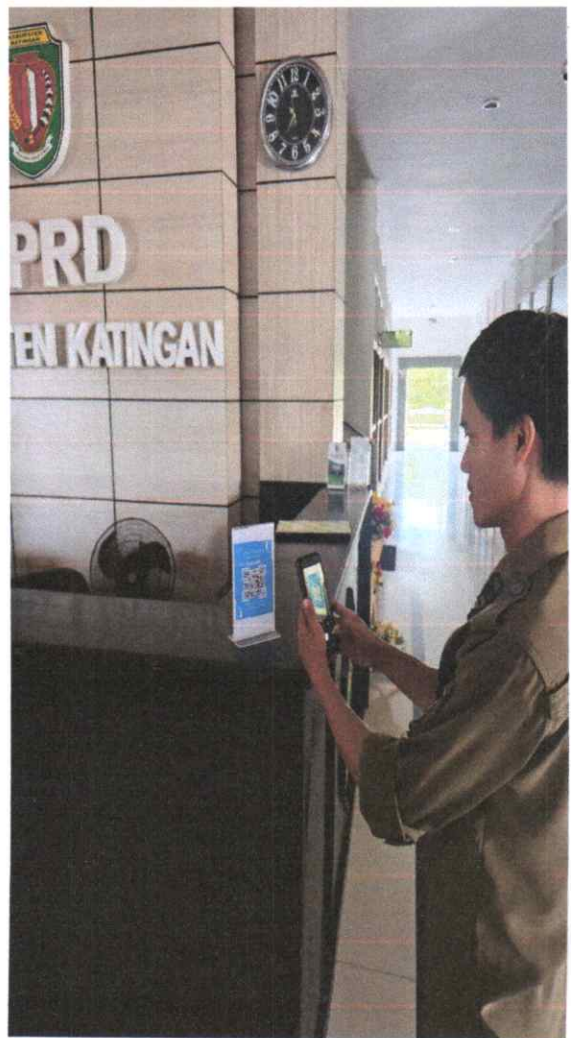
Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,49
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian	3,5
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang	U4	Biaya/Tarif	3,51
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48
- NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana	3,52
- NRR Per Unsur (lanjutan)	= Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana	3,63
- NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49
		U9	Sarana dan prasarana	3,52

IKM UNIT PELAYANAN : 88,00

MUTU

PELAYANAN : Baik

3. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 94 Orang

Jenis Kelamin: L=47 P=47

NILAI IKM

88.00

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.49
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50
Waktu Penyelesaian	3.50
Biaya/Tarif	3.51
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48
Kompetensi Pelaksana	3.52
Perilaku Pelaksana	3.03
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.49
Sarana dan prasarana	3.52

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

Sekretaris DPRD Kabupaten Katingan

KABUPATEN KATINGAN,

15 SEPTEMBER 2025



BerAKHLAK
BerAKHLAK: BerAKHLAK

**#bangga
melayani
bangsa**



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

E-mail : setwan@katingankab.go.id Website : www.setwan.katingankab.go.id

Jalan Garuda I Telp. (0536) 4043522 / Fax. 4043522

K A S O N G A N

KEPUTUSAN

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

NOMOR : 800.1.13/284/SETWAN/2025

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN**

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;

b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:

- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;
- c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
- d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2025.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal, 04 Maret 2025

Sekretaris DPRD Kabupaten
Katingan,



[Handwritten Signature]
Drs. KABUL MUSTIMAN
Pembina Utama Muda
NIP. 196707301990121001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Katingan di Kasongan;
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan
3. PJ. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan;
u.p. Kepala Bagian Hukum.
4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan;

Lampiran : Keputusan Sekretaris Dewan
Perwakilan Rakyat Daerah
Kabupaten Katingan
Nomor : 800.1.13/284/SETWAN/2025
Tanggal : 04 Maret 2025
Tentang : Tim Survei Kepuasan
Masyarakat Pada Sekretariat
Dewan Perwakilan Rakyat
Daerah Kabupaten Katingan

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/NIP/NIPPPK	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Drs. KABUL MUSTIMAN NIP. 196707301990121001	Sekretaris DPRD	Pengarah
2	FRISNABUDI, S.T., M.T NIP. 197403112008011014	Kepala Bagian Umum	Ketua
3	RICKO SUPRIANTO, S.Sos NIP. 199211202015031003	Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Perpustakaan dan Dokumentasi	Sekretaris
4	LAREN, S.Pd NIP. 197010151999031005	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota
5	LUCIA SARI WULANDARI, S.Sos NIP. 198401122011012004	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota
6	IRYANAE, S.E NIP. 197709262014062002	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota
7	FIRSTO YOSSA, S.H NIPPPK. 199705222025211034	Penata Layanan Operasional	Anggota
8	ANTHONIUS .Y. TINUS, S.T NIPPPK. 199103242024211002	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota
9	ARISKY SETIAWAN, S.Sos NIPPPK. 199502272024211002	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	Anggota Sekretariat
10	ANDRIAN DARMAWAN, S.T NIPPPK. 199508052024211005	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota Sekretariat

Sekretaris DPRD Kabupaten
Katingan,



Drs. KABUL MUSTIMAN
Pembina Utama Muda
NIP. 196707301990121001