



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) **DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA** **STATSTIK DAN PESANDIAN** **TAHUN 2025**

 diskominfopersantik.katingankab.go.id

 Jalan A. Yani - Komplek Perkantoran Pemda Kereng Humbang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Daar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1. Jumlah Responden SKM.....	8
3.2. Indek Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3. Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN	17

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 rangka melaksanakan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat 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.

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 pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Instruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Nomor 100.3.4.2/1 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e-SKM.
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan Nomor 555/22/DISKOMINFO-3/V/2024 tanggal 31 Mei 2024 tentang Penetapan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan.
6. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan Nomor 555/23/DISKOMINFO-3/V/2024 tanggal 31 Mei 2024 tentang Penetapan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian 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 informasi publik yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian 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. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, penilaian layanan tentang Informasi Publik (PPID) dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor.go.id) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan. Kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website e-skm Kabupaten Katingan dengan alamat URL www.eskm.katingankab.go.id
2. Menyampaikan link dan barcode kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836716E94BE6>
3. Menarik data hasil SKM dari sistem e-skm.katingankab.go.id yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan.
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Kabupaten Katingan Tahun 2025.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam

kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan dan beberapa lokasi termasuk ke seluruh masyarakat pada saat Katingan Expo 2025 Kabupaten Katingan. Penggunaan aplikasi e-SKM ini memudahkan penyebaran kuesioner untuk masyarakat sebagai responden di manapun berada. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	3 - 27 Juni 2025	18
2.	Pengumpulan Data	1 Juli – 30 September 2025	92
3.	Pengolahan Data	2 - 24 Oktober 2025	17
4.	Penyusunan dan Pelaporan	27 – 31 Oktober 2025	5

Persiapan yang dilakukan untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini seperti yang tertuang dalam tabel diatas, yang meliputi dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data yang terkumpul serta penyusunan laporan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerimaan layanan dalam kurun waktu satu tahun. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan. Berdasarkan tabel

tersebut jumlah minimum target sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 109 orang.

Karena ini merupakan SKM pertama dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan, maka untuk pengambilan jumlah sampel berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, di mana jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 148 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 SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan informasi publik dan layanan pengaduan yang diperoleh yaitu 382 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	138	83.13%
Perempuan	244	146.99%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	2	1.20%
SLTP/SMP	6	3.61%
SLTA/SMA/SMK	114	68.67%
D/III	0	0.00%
S1	223	134.34%
S2	12	7.23%
Lainnya	0	0.00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	138	83.13%
PPPK	98	59.04%
TNI/POLRI	0	0.00%
Swasta	37	22.29%
Wirausaha	23	13.86%
Pelajar/Mahasiswa	17	10.24%
Freelancer	3	1.81%
Petani/Nelayan	2	1.20%
Ibu Rumah Tangga	30	18.07%
Perangkat Desa	2	1.20%
Pensiunan	3	1.81%
Tidak Bekerja	4	2.41%
Lainnya	25	15.06%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Permohonan Dokumen dan Data Informasi	216	198.17%
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	166	152.29%

Kendala yang dihadapi dalam pengumpulan sampel layanan aduan yaitu:

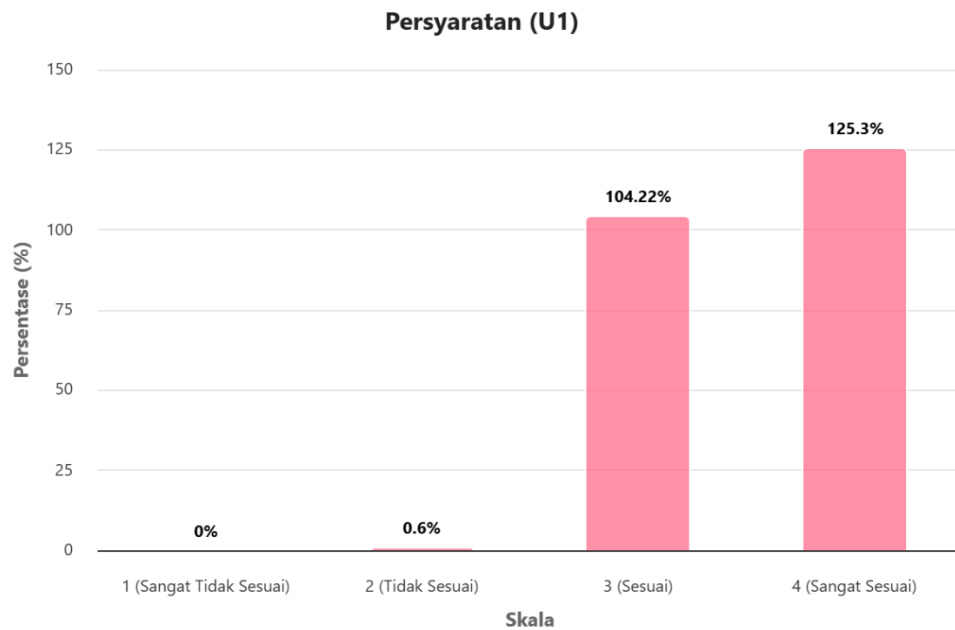
1. Masih kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan adanya layanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan.

2. Pengumpulan data e-SKM secara elektronik masih kurang dipahami masyarakat, sehingga pada saat pengisian perlu dilakukan pendampingan.

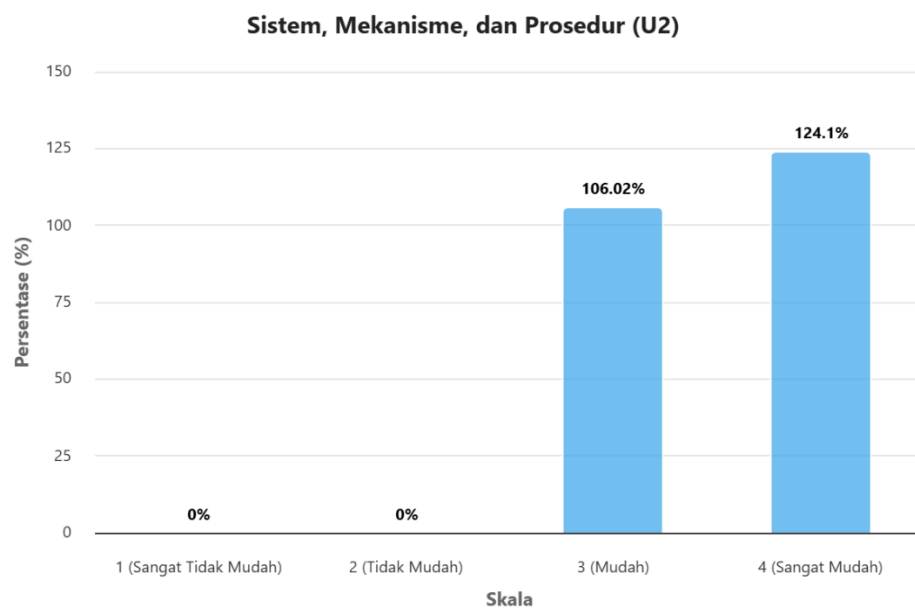
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan template olah data aplikasi e-SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

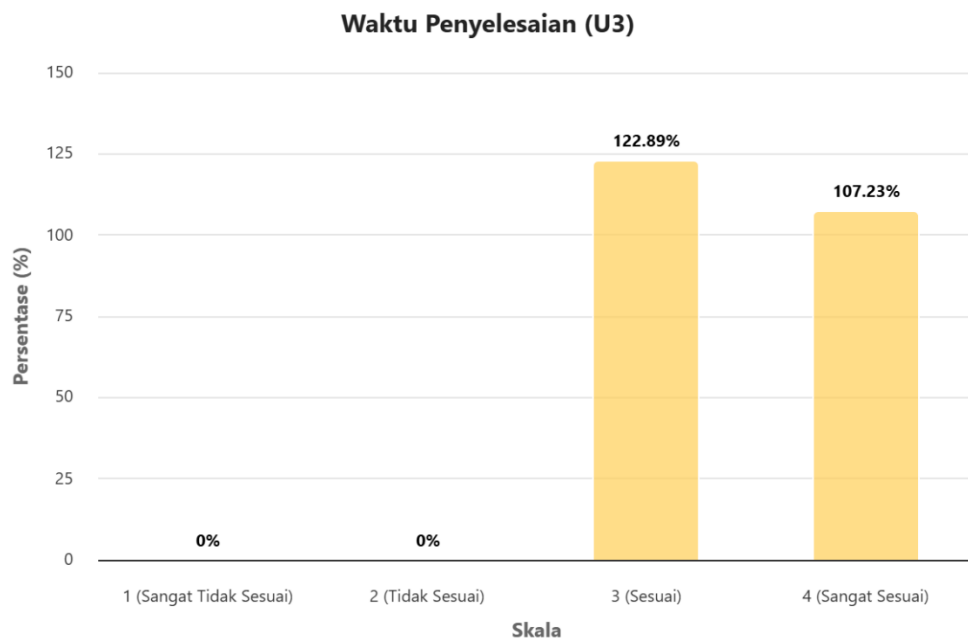
a. Unsur Persyaratan (U1)



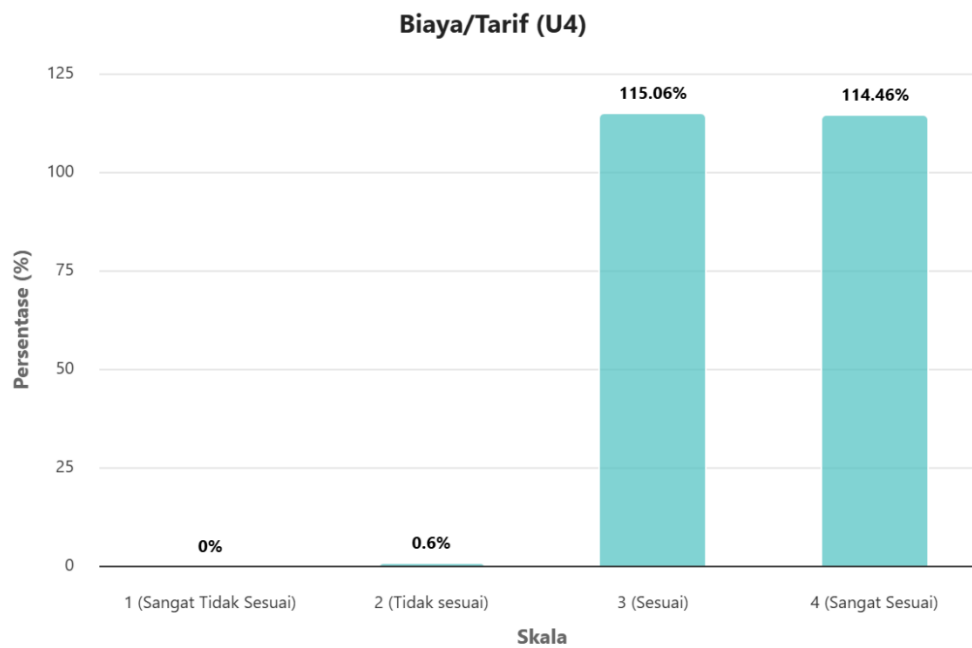
b. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)



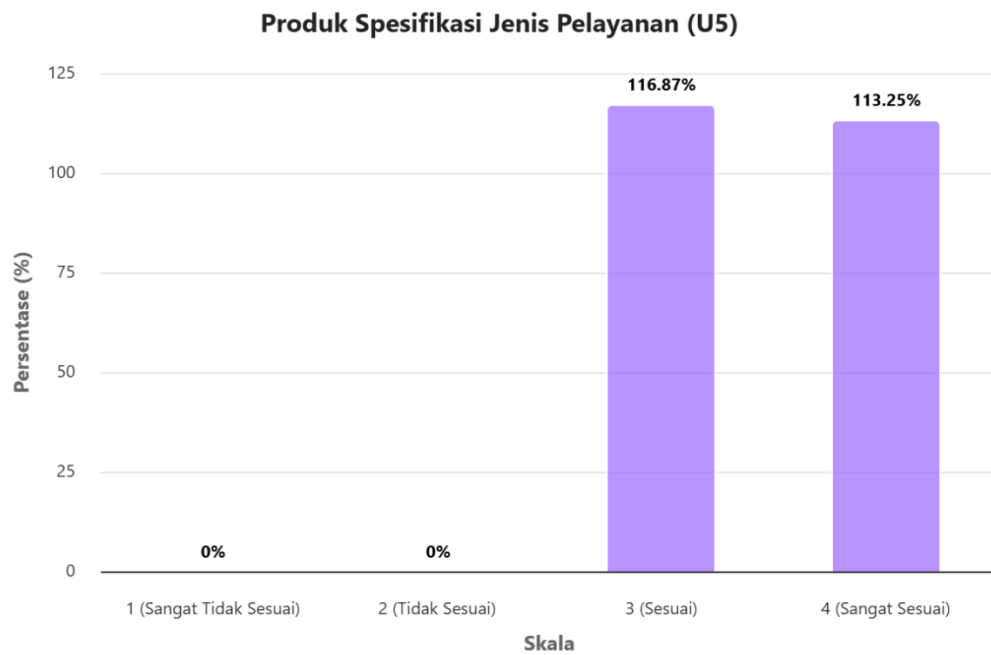
c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)



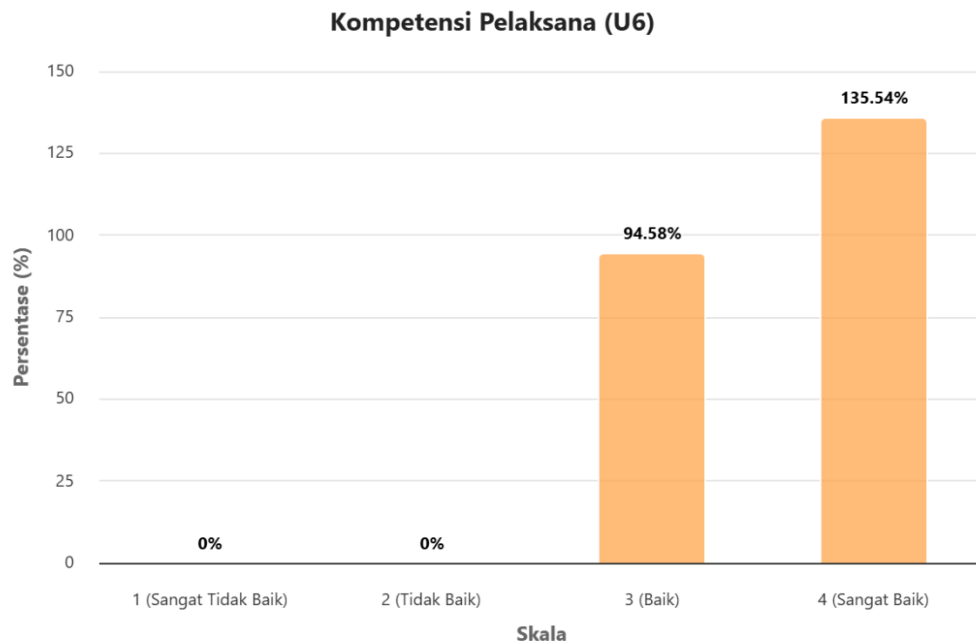
d. Unsur Biaya dan Tarif (U4)



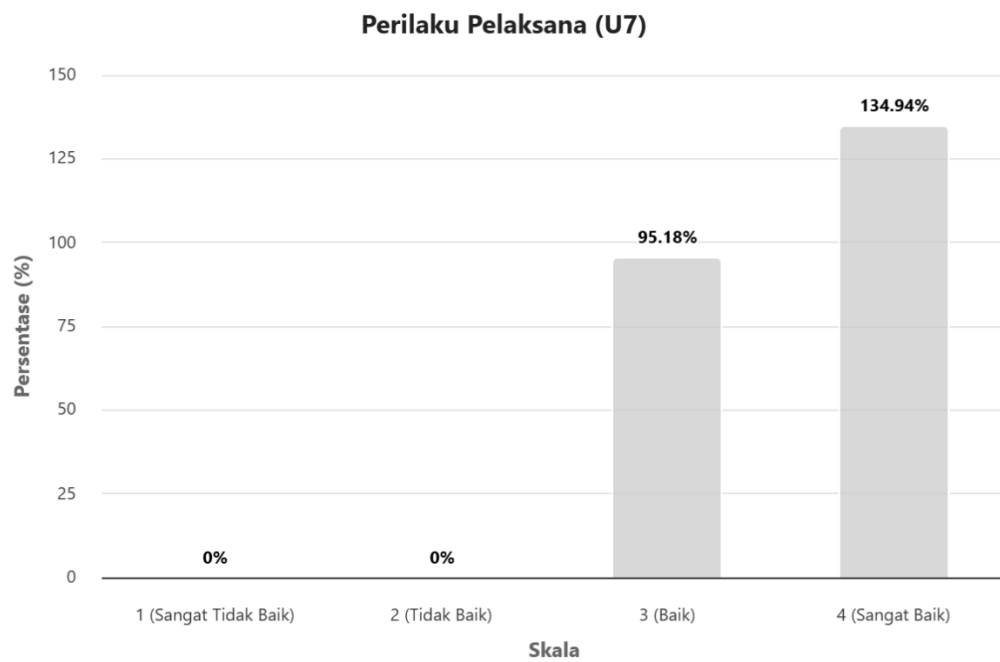
e. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)



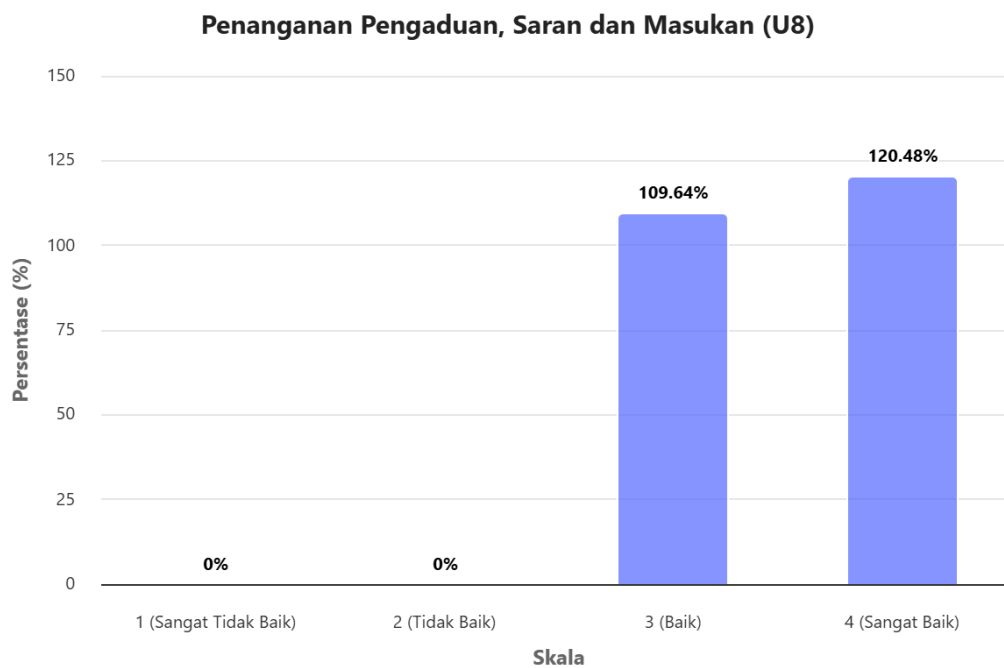
f. Unsur Kopetensi Pelaksana (U6)



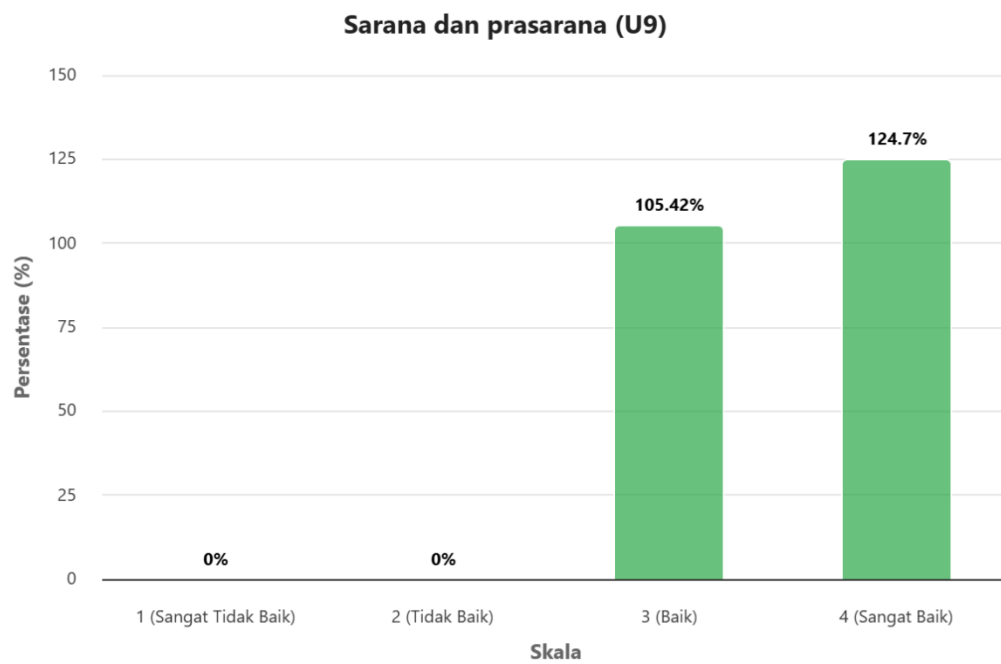
g. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)



h. Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran (U8)



i. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)



j. Tabel rekap persentase skala tiap unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,54	3,54	3,47	3,50	3,49	3,59	3,59	3,52	3,54
IKM Unit Layanan	88,18								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa terdapat tujuh unsur terendah dan dua unsur tertinggi dengan rincian sebagai berikut:

1. Terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu:
 - Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai yaitu 3,47;
 - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,49;
 - Unsur Biaya dan Tarif mendapatkan nilai 3,50;
2. Terdapat 5 (lima) unsur yang mendapatkan nilai sedang, yaitu:
 - Unsur Penanganan Pengaduan dan Masukan mendapatkan nilai 3,52;
 - Unsur Persyaratan mendapatkan nilai 3,54;
 - Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,54;
 - Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,54
 - Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,59.
3. Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,59.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Perlunya pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik;
2. Perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas Informasi Publik;
3. Perlunya penambahan sarana dan prasarana untuk pelayanan.

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

1. Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan Informasi yang beragam, berkualitas dan terbuka.
2. Penambahan sarana dan prasarana yang menunjukkan adanya komitmen dan semangat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan atas pelaksanaan kegiatan pelayanan publik serta

menunjukkan bahwa tempat yang nyaman dengan atribut budaya dan nasionalisme didalamnya.

4.2. Rencana Tindak lanjut

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

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.



Tabel Tren SKM

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 2025 dimulai dari bulan Juni hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,18. Nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Unsur Biaya dan Tarif.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif Layanan dan Kondisi Layanan.

Kasongan, Oktober 2025

Kepala Dinas,



WIM, S.E, M.Si

NIP. 19651110 199103 1 016

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Beranda > Unsur List

Daftar Unsur

Status: Finished

Perhitungan Sampel

Hasil Perhitungan

Jumlah Populasi (N)	150
Jumlah Sampel (n)	109

Ubah Data

Berdasarkan perhitungan, untuk populasi sebanyak 150 orang, Anda membutuhkan minimal 109 responden.

Informasi Survey

<http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836716E94BE6>

Buka Link

Kode Unik Survey

SURVEY-6836716E94BE6

Unduh Panduan Instalasi Widget

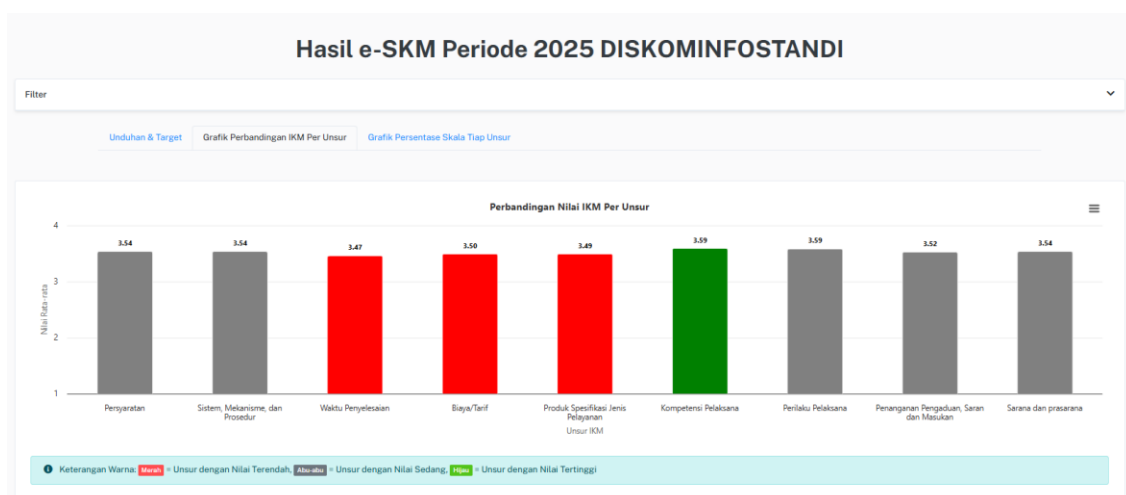
QR Code Survey

Download QR Code

No	Nama Unsur	Deskripsi	Catatan	Pernyataan Terpilih	Aksi
1	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.		100%	Pilih Pernyataan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.		100%	Pilih Pernyataan
3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.		100%	Pilih Pernyataan
4	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.		100%	Pilih Pernyataan
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.		100%	Pilih Pernyataan
6	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan penyelenggara dan masyarakat.	*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.	100%	Pilih Pernyataan
7	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.	100%	Pilih Pernyataan
8	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.	100%	Pilih Pernyataan
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).		100%	Pilih Pernyataan

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	138	83.13%
Perempuan	244	146.99%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	2	1.20%
SLTP/SMP	6	3.61%
SLTA/SMA/SMK	114	68.67%
D/III	0	0.00%
S1	223	134.34%
S2	12	7.23%
Lainnya	0	0.00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	138	83.13%
PPPK	98	59.04%
TNI/POLRI	0	0.00%
Swasta	37	22.29%
Wirausaha	23	13.86%
Pelajar/Mahasiswa	17	10.24%
Freelancer	3	1.81%
Petani/Nelayan	2	1.20%
Ibu Rumah Tangga	30	18.07%
Perangkat Desa	2	1.20%
Pensiunan	3	1.81%
Tidak Bekerja	4	2.41%
Lainnya	25	15.06%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Permohonan Dokumen dan Data Informasi	216	198.17%
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	166	152.29%



3. Poster Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN
Jumlah: 382 Orang Jenis Kelamin: L=138 P=244

NILAI IKM
88.18

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.54
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54
Waktu Penyelesaian	3.47
Biaya/Tarif	3.50
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.49
Kompetensi Pelaksana	3.59
Perilaku Pelaksana	3.59
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.52
Sarana dan prasarana	3.54

PERIODE SURVEI: 2025

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



Kepala Dinas
KABUPATEN KATINGAN,
Wm. S.E., M. Si



4. Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat







**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
STATSTIK DAN PESANDIAN
KABUPATEN KATINGAN**

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

 diskominfopersantik.katingankab.go.id

 Jalan A. Yani - Komplek Perkantoran Pemda Kereng Humbang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
 BAB II	 3
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
2.1. Pembahasan Hasil SKM	3
2.2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM	4
 BAB III	
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	6
3.1. Implementasi Tindak Lanjut SKM	6
 BAB IV	
PENUTUP	8
4.1 Kesimpulan	8
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 9

BABI

PENDAHULUAN

1.1. 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 apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan melakukan Tindak Lanjut atas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan.

1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Instruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Nomor 100.3.4.2/1 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e-SKM.
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan Nomor 555/22/DISKOMINFO-3/V/2024 tanggal 31 Mei 2024 tentang Penetapan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan.
6. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan Nomor 555/23/DISKOMINFO-3/V/2024 tanggal 31 Mei 2024 tentang Penetapan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

2.1. Pembahasan Hasil SKM

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada Periode Tahun 2024 bulan **April** sampai **September** diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan menunjukkan kategori yang **Baik**, yaitu dengan nilai Interval konversi SKM **84,92**.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 2.1

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024

Kode Unsur	Unsur	IKM Per Unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3.31	B	Baik
U2	Prosedur	3.41	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.29	B	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3.62	A	Amat Baik
U5	Produk Pelayanan	3.30	B	Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3.37	B	Baik
U7	Perilaku Petugas	3.42	B	Baik
U8	Kondisi	3.87	A	Amat Baik
U9	Kemudahan Pelayanan	3.31	B	Baik
TOTAL		3.44	B	BAIK

2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiata	Waktu
1.	Waktu Pelayanan	Melakukan Evaluasi terhadap waktu pelayanan pada desk layanan yang tersedia.	Februari
2.	Produk Pelayanan	Melakukan Sosialisasi terhadap produk pelayanan Informasi Publik	Maret
3.	Kemudahan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan	Maret
4.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan, serta menyebarkan informasi terkait persyaratan pelayanan	Maret
5.	Kompetensi Pelayanan	Evaluasi terhadap kompetensi petugas layanan pada desk layanan.	Maret
6.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan	Maret

		evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan	
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	Monitoring dan evaluasi disiplin petugas layanan	Maret

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

3.1. Implementasi Tindak Lanjut SKM

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

Tabel 3.1

Implementasi Tindak Lanjut SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiata	Deskripsi Tindak Lanjut
1.	Waktu Pelayanan	Melakukan Evaluasi terhadap waktu pelayanan pada desk layanan yang tersedia.	Melakukan evaluasi waktu pelaksanaan dengan memperhatikan standar pelayanan
2.	Produk Pelayanan	Melakukan Sosialisasi terhadap produk pelayanan Informasi Publik	Melakukan sosialisasi melalui media sosial, website serta brosur terkait produk Layanan Informasi Publik
3.	Kemudahan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan	Melakukan Sosialisasi melalui Media Sosial terkait tata cara Pelayanan Informasi Publik
4.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan, serta menyebarkan informasi terkait persyaratan pelayanan	Melakukan Sosialisasi melalui Media Sosial dengan mengumumkan persyaratan pelayanan
5.	Kompetensi Pelayanan	Evaluasi terhadap kompetensi petugas layanan pada desk layanan.	Melakukan bimbingan terhadap petugas pada desk layanan.
6.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan	Melakukan Sosialisasi melalui Media Sosial terkait tata cara Pelayanan Informasi Publik

7.	Perilaku Petugas Pelayanan	Monitoring dan evaluasi disiplin petugas layanan	Melakukan bimbingan terhadap petugas pada desk layanan.
----	----------------------------------	--	---

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Periode Bulan Januari - Desember Tahun 2024 telah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan sehingga diharapkan pengguna layanan dapat merasa puas dan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

Demikian Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sajikan, kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari - Desember Tahun 2024 ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak.

Kasongan, Mei 2025

Kepala Dinas,



WIM, S.E, M.Si

NIP. 19651110 199103 1 016

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Publikasi Jadwal Pelayanan Informasi Publik

DISKOMINFOSTANDI KABUPATEN KATINGAN

WAKTU LAYANAN PPID
PEJABAT PENGELOLA Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Katingan

Waktu Layanan di :

DISKOMINFOSTANDI KAB. KATINGAN
Jl. Ahmad Yani, Komplek Perkantoran, Kasongan
SENIN - JUM'AT (Hari Kerja)
08.00 - 16.00 WIB

Waktu Layanan di :

MPP PENYANG HINJE SIMPEI
DPMPTSP KAB. KATINGAN Jl. Garuda II, Kasongan
SENIN - JUM'AT (Hari Kerja)
08.00 - 12.00 WIB

WEBSITE :
ppid.katingankab.go.id

Facebook Post:
ppidlaporkab.katingan Halo Sobat Informasi Publik Kabupaten Katingan...
Berikut adalah waktu pelayanan PPID Kabupaten Katingan
11w See translation
Liked by kesbangpolkatingan and 3 others
July 16

Publikasi Persyaratan Permohonan Informasi

DISKOMINFOSTANDI KABUPATEN KATINGAN

Syarat Permohonan INFORMASI PUBLIK

Mengisi Formulir Permohonan Infomasi Publik :

- **Data Pribadi**
- **Jenis informasi yang dibutuhkan**
- **Maksud dan tujuan pengguna informasi**

Melampirkan identitas yang jelas

KELENGKAPAN	Pemohon Informasi		
	Perorangan	Pemohon Berbadan Hukum	Pemohon Kelompok Orang
KTP/SIM/Paspor bukti WNI Pemohon	✓	✓	✓
Akta Pendirian Notaris (AD/ART)		✓	
Pengesahan Badan Hukum Kemenkumham		✓	
Surat kuasa & FC KTP/SIM/Paspor pemberi kuasa		✓	✓

Facebook Post:
ppidlaporkab.katingan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik
ppidlaporkab.katingan Halo Sobat Informasi Publik Kabupaten Katingan...
Ayo, Gunakan Hak Anda untuk Mendapatkan Informasi! Tahukah kamu? Setiap warga negara berhak untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
Berikut syarat permohonan informasi publik yang perlu kamu siapkan:

- ✓ Mengisi formulir permohonan informasi (tersedia secara langsung atau online)
- ✓ Melampirkan identitas diri (KTP/SIM atau identitas resmi lainnya)
- ✓ Menyebutkan informasi yang dibutuhkan secara jelas
- ✓ Menjelaskan tujuan penggunaan informasi (jika diperlukan)

 Permohonan bisa diajukan langsung ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Diskominfo Standi Kab. Katingan, atau melalui layanan online yang tersedia.
 Waktu pelayanan: Hari kerja Senin - Jum'at, pukul 08.00 - 16.00 WIB
 Mari wujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.
 #informasipublik
 #ppid
 #keterbukaaninformasi
 #transparansi
 #layananpublik
 13w See translation
 View insights
 Liked by rinarampai and 2 others
 July 3

Publikasi Tata Cara Mengajukan Lapor.id




CARA MELAPOR DENGAN BAIK

1.  Menuju website www.lapor.go.id dan login
2.  Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap
3.  Sebutkan waktu dan tempat
4.  Gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar
5.  Lampirkan bukti dukung apabila tersedia
6.  Kirimkan laporanmu dan tunggu laporan diverifikasi


@ppidlaporkab.katingan www.lapor.go.id SMS 1708



ppidlaporkab.katingan

ppidlaporkab.katingan Halo Sobat Informasi Publik Kabupaten Katingan...
Sebelum melapor, pastikan semua informasi sudah terkumpul...
Gunakan bahasa formal atau semi-formal sesuai konteks, Hindari kata-kata yang ambigu, kasar, atau menyinggung.

Sampaikan informasi secara langsung, tidak bertele-tele.

#lapor1708
#katingan
#informasipublik
#ppid
16w See translation

[View insights](#)

♥ 🔍 🗨️

👤 Liked by komalasarinahan and 1 other
June 12

😊 Add a comment... [Post](#)

Publikasi Proses Lapor.go.id




PROSES SP4N-LAPOR!

Pelapor mengirimkan laporan ke website www.lapor.go.id



VERIFIKASI

Laporan di terima oleh sistem

DISPOSISI

Laporan telah diteruskan ke Instansi terkait





TINDAK LANJUT

Laporan telah mendapatkan respon

LAPORAN SELESAI 


@ppidlaporkab.katingan www.lapor.go.id SMS 1708



ppidlaporkab.katingan

ppidlaporkab.katingan Proses SP4N-Lapor
#lapor1708
#katingan
#ppid
#informasipublik
16w

[View insights](#)

♥ 🔍 🗨️

👤 Liked by kominfo_katingan and 3 others
June 17

😊 Add a comment... [Post](#)

Permohonan Informasi Publik



PERBEDAAN PENGGUNA DAN PEMOHON INFORMASI PUBLIK



Pengguna Informasi Publik

Pengguna Informasi Publik adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008



Pemohon Informasi Publik

Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau Badan Hukum Indonesia yang mengajukan Permintaan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008



 Pip Katingan

 informasipublik_katingan







ppidlaporkab.katingan
Kasongan, Katingan, Central Kalimantan

Halo Sobat Informasi Publik Kabupaten Katingan...

Sudah tau belum nih apa perbedaan Pengguna dan Pemohon Informasi Publik?
Berikut mimin kasih tauyal

25w · See translation

View insights



Liked by kominfo_katingan and 7 others

April 10

Add a comment...

Post

11

