

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai jika melibatkan masyarakat di dalamnya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, salah satunya adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap pelayanan publik yang diberikan. Pada SKM tahun 2025 ini Badan Keuangan dan Aset Daerah memperoleh hasil nilai IKM yaitu 86,83 kategori Baik. Melalui Laporan SKM ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan publik pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan, serta diketahui unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan demi memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat pengguna layanan.

Kasongan, 18 November 2025

Kepala Badan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Katingan,



TOTO JAYA, S.Pi.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720229 200604 1 008

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	5
PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Sasaran	6
1.5 Prinsip.....	6
1.6 Ruang Lingkup.....	7
1.7 Unsur-Unsur Survei kepuasan Masyarakat.....	7
1.8 Manfaat.....	8
BAB II	9
METODE SURVEI.....	9
2.1 Periode Survei	9
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.3 Pelaksanaan Survei	9
2.4 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.5 Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.6 Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III	12
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI	12
3.1 Persiapan Survei.....	12
3.2 Penyiapan Bahan Survei.....	12
3.3 Penetapan Jumlah Responden SKM	12
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Kenaikan SKM	17
BAB V	18

KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025.....	25

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 Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di bidang pengelolaan keuangan daerah Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan.

1.4 Sasaran

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.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan** : Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif** : Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus

melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel** : Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan** : Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan** : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas** : Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsul dalam SKM ini meliputi :

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).

1.8 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

METODE SURVEI

2.1 Periode Survei

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode). Waktu pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 April - 5 April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	2 Juni – 5 Oktober 2025	87
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2025	15

2.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.3 Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.4 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM menggunakan teknik survei 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.

2.5 Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan pada waktu jam pelayanan yaitu pukul 07.30 – 16.00 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi yang sudah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 172 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 120 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

3.1 Persiapan Survei

Survei dilaksanakan secara swakelola yang terbentuk dalam Tim sebagai berikut :

No.	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Kepala Badan	Pengarah
2.	Sekretaris Badan	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota/Surveior
4.	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	Anggota/Surveior
5.	Perencana Ahli Pertama	Anggota/Surveior
6.	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota/Surveior
7.	Penata Layanan Operasional	Anggota/Surveior
8.	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota/Surveior

3.2 Penyiapan Bahan Survei

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

3.3 Penetapan Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI	INDIKATOR	JUML	PERSENTAS
	K		AH	E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	69	58%
		PEREMPUAN	51	43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	0.83%
		SLTA	9	7.50%
		DIII	4	3%

		SI	98	81,67%
		S2	3	2,50%
		Lainnya	5	4,17%
3	PEKERJAAN	PNS	75	62,50%
		PPPK	17	14,17%
		SWASTA	6	5,00%
		WIRUSAHA	1	0,83%
		PERANGKAT DESA	4	3,33%
		PELAJAR/MAHASISWA	1	0,83%
		LAINNYA	16	13,33%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN SEWA GEDUNG AULA BKAD	5	4,17%
		PENGAJUAN ALOKASI DANA DESA (ADD) DAN DANA BAGI HASIL	8	6,67%
		KONSULTASI BARANG MILIK DAERAH	17	14,17%
		KONSULTASI PERENCANAAN DAN PENGANGGARAN	15	12,50%
		KONSULTASI LAYANAN AKUNTANSI	10	8,33%
		LAYANAN PERBENDAHARAAN (PENGAJUAN SPP/SPM)	39	32,50%
		LAYANAN PERBENDAHARAAN (PENGAJUAN GAJI)	24	20,00%
		PELAYANAN BARANG MILIK DAERAH (REKONSILIASI ASET TETAP)	2	1,67%

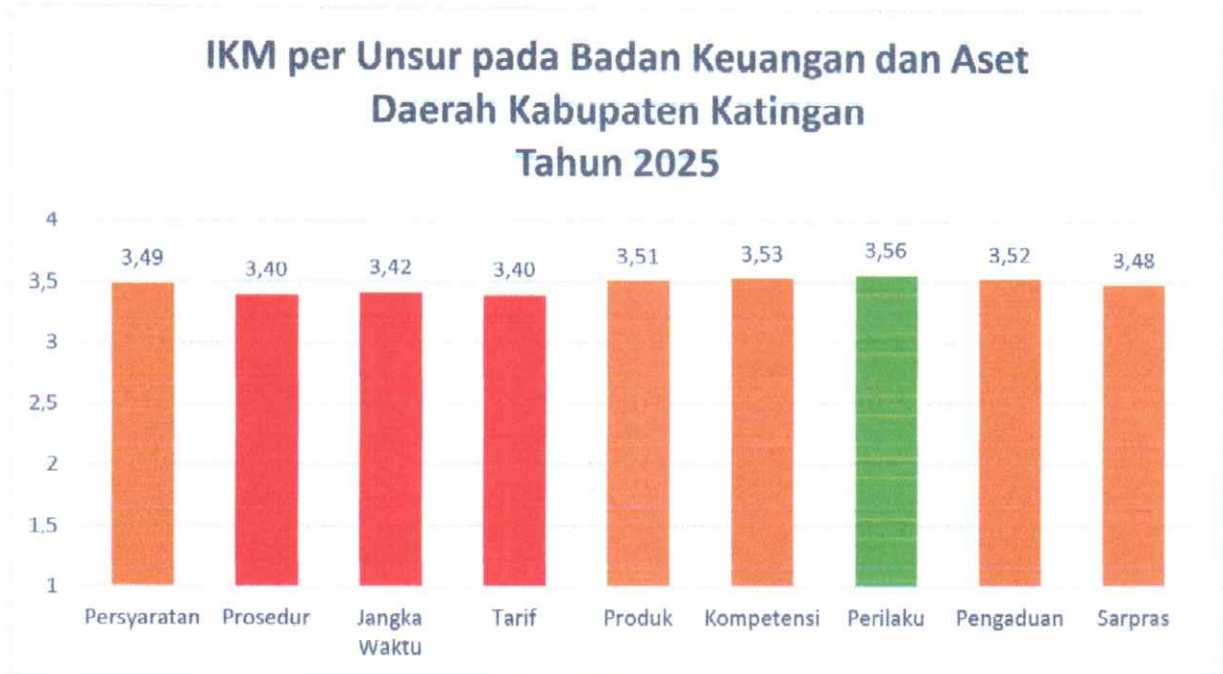
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,40	3,42	3,40	3,51	3,53	3,56	3,52	3,48
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	86,83 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,40 unsur Biaya/ tarif dengan nilai 3,40 serta unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,42.
2. Lima unsur layanan mendapatkan nilai sedang yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,48 unsur Persyaratan dengan nilai 3,49 unsur Produk Spesifikasi jenis Layanan dengan nilai 3,51 unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,52 serta unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,53.
3. Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,56.

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

- “Pelayanan ditingkatkan”.
- “Peralatan digital terkait fasilitas gedung bisa lebih ditingkatkan. Pemesanan gedung sebaiknya bisa juga via online dan pembayaran cashless”.

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

- Prosedur pelayanan masih dirasakan belum sepenuhnya efisien dan transparan oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena alur pelayanan dinilai terlalu panjang serta melibatkan banyak meja atau lini pemeriksa, sementara integrasi antar sub-bidang maupun penerapan sistem digitalisasi belum optimal. Di sisi lain, Standar Operasional Prosedur (SOP) belum sepenuhnya dapat diakses oleh publik, sehingga masyarakat kesulitan memahami tahapan yang harus dilalui. Kondisi ini mengakibatkan persepsi pelayanan yang berbelit-belit dan waktu penyelesaian yang lebih lama dari harapan.

- Masyarakat menilai bahwa durasi penyelesaian pelayanan masih relatif lambat dan belum konsisten antar jenis layanan. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan proses antar bidang serta belum adanya sistem monitoring waktu layanan yang berjalan secara transparan dan real time. Akibatnya, beberapa jenis pelayanan membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari standar yang telah ditetapkan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap ketepatan waktu pelayanan.
- Meskipun sebagian besar layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah bersifat non-tarif atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun tingkat pemahaman masyarakat terhadap kejelasan dan transparansi biaya masih perlu ditingkatkan. Permasalahan ini muncul karena informasi tarif belum disampaikan secara terbuka di area pelayanan maupun website resmi, serta masih terdapat masyarakat yang belum memahami dasar hukum atau ketentuan biaya administrasi tertentu. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman antara biaya resmi dengan biaya tambahan seperti ongkos pengiriman dokumen atau keperluan teknis lainnya.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim kerja Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	waktu		Penanggung Jawab
			SM 1	SM 2	
1	Prosedur	Penyusunan dan pembaruan SOP layanan pada setiap bidang agar lebih sederhana dan transparan.		√	Bagian Sekretariat dan Semua

		bidang agar lebih sederhana dan transparan.			Sekretariat dan Semua Bidang
2	Jangka Waktu	Evaluasi dan penyesuaian standar waktu layanan sesuai realisasi lapangan serta Pelatihan pegawai terkait efisiensi waktu dan manajemen antrian pelayanan.		√	Bagian Sekretariat
3	Tarif	Publikasi informasi tarif/biaya layanan melalui banner, website, dan media sosial BKAD.		√	Bagian Sekretariat

4.3 Tren Kenaikan SKM

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2024 tercatat sebesar 86,26, sedangkan pada tahun 2025 meningkat menjadi 86,83. Hal ini menunjukkan adanya tren kenaikan sebesar 0,57 poin atau sekitar 0,66% dari tahun sebelumnya.

Kenaikan ini mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan, khususnya dalam hal kecepatan layanan, ketepatan waktu, serta peningkatan kompetensi dan responsivitas pegawai.

Gambar 4.1 Tren Kenaikan IKM



BAB V

KESIMPULAN

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Katingan mengalami peningkatan dari 86,26 pada tahun 2024 menjadi 86,83 pada tahun 2025, atau naik sebesar 0,57 poin (0,66%). Kenaikan ini menunjukkan adanya tren positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BKAD.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Katingan Tahun 2025, diperoleh nilai SKM sebesar 86,83 yang termasuk dalam kategori “Baik” dan mendekati predikat “Sangat Baik”. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BKAD, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Apabila ditinjau berdasarkan unsur pelayanan, diperoleh hasil bahwa unsur dengan nilai tinggi hanya satu, yaitu Perilaku Petugas (3,56). Unsur ini menjadi kekuatan utama karena mencerminkan sikap aparatur yang ramah, sopan, komunikatif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya terdapat lima unsur dengan nilai sedang, yakni Kompetensi Petugas (3,53), Produk Pelayanan (3,51), Pengaduan (3,52), Sarana dan Prasarana (3,48), serta Persyaratan (3,49). Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan BKAD sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penyempurnaan terutama dalam aspek peningkatan kualitas sarana, kejelasan informasi persyaratan, serta konsistensi mutu hasil layanan.

Adapun tiga unsur dengan nilai terendah adalah Prosedur (3,40), Jangka Waktu (3,42), dan Tarif (3,40). Ketiga unsur ini perlu menjadi perhatian utama karena menggambarkan bahwa masyarakat masih merasakan proses pelayanan yang belum sepenuhnya mudah, waktu penyelesaian yang belum efisien, serta kurangnya kejelasan atau transparansi terkait tarif layanan.

Kasongan, 18 November 2025

Kepala Badan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Katingan,


OTO-AYA, S.Pi.

Rembina Tingkat I (IV/b)

NIPN 19720229 200604 1 008



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan A. Yani Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah, Kelurahan Kasongan Lama
Kecamatan Katingan Hilir, Kab. Katingan, Prov. Kalimantan Tengah Kode Pos : 74411
Website : bkad.katingankab.go.id Email bkadkatingan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR *500.114.3/32*/TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KATINGAN

KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Keuangan dan Aset 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 Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset 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 Bupati Katingan Nomor 42 Tahun 2022 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Badan Keuangan dan aset daerah Kabupaten Katingan;

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 KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset 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 Badan Keuangan dan Aset 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 Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan.

- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan Tahun Anggaran 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 *6 November 2025*

Kepala Badan
Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Katingan,



Toto Jaya, S.Pi
Pemimpin Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720229 200604 1 008

Tembusan :

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

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
12.	Taufik Ade Kusla, S.H. IX 19830412 202521 1 016	Anggota
13.	Dwi Arianti, S.E. IX 19980103 202521 2 042	Anggota
14.	Wirnae V 19890224 202521 2 008	Anggota

Kepala Badan
Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Katingan,



Toto Jaya, S.Pi
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720229 200604 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei :	Jam Survei :	07.30-12.00 WIB 13.00-16.00 WIB
------------------	--------------	------------------------------------

INFORMASI RESPONDEN SURVEI

(Centang jawaban yang sesuai)

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"/> D1/D2/D3	<input type="checkbox"/> D4/S1	<input type="checkbox"/> S2/S3			
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> TNI/ POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> WIRASWASTA	<input type="checkbox"/> PELAJAR/ MAHASISWA	<input type="checkbox"/> PETANI/ NELAYAN	<input type="checkbox"/> PENSIUNAN	<input type="checkbox"/> PEKERJA LEPAS/ FREELANCE	<input type="checkbox"/> IBU RUMAH TANGGA
	<input type="checkbox"/> LAINNYA, (Sebutkan)								

Jenis Layanan yang diakses : (misal :SPD, SP2D, Daftar Gaji, SKPP Gaji, ADD, Pinjam Pakai Gedung, Konsultasi, Administrasi BMD, Penyusunan Anggaran)

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

<p>1. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 penilaian Anda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak baik</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang baik</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. Tidak baik	1	b. Kurang baik	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4
a. Tidak sesuai	1																
b. Kurang sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat sesuai	4																
a. Tidak baik	1																
b. Kurang baik	2																
c. Baik	3																
d. Sangat baik	4																
<p>2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 penilaian Anda terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak baik</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang baik</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. Tidak baik	1	b. Kurang baik	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4
a. Tidak mudah	1																
b. Kurang mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat mudah	4																
a. Tidak baik	1																
b. Kurang baik	2																
c. Baik	3																
d. Sangat baik	4																
<p>3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak baik</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang baik</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. Tidak baik	1	b. Kurang baik	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4
a. Tidak sesuai	1																
b. Kurang sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat sesuai	4																
a. Tidak baik	1																
b. Kurang baik	2																
c. Baik	3																
d. Sangat baik	4																
<p>4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak baik</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang baik</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. Tidak baik	1	b. Kurang baik	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4
a. Tidak sesuai	1																
b. Kurang sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat sesuai	4																
a. Tidak baik	1																
b. Kurang baik	2																
c. Baik	3																
d. Sangat baik	4																
<p>5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan yang ada pada Standar Pelayanan dengan pelayanan yang diberikan ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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																

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

Badan Keuangan dan Aset Daerah
Pelayanan Sewa Gedung Aula BKAD
Pengajuan Alokasi Dana Desa (ADD) dan Dana Bagi Hasil
Konsultasi Barang Milik Daerah
Kecamatan (Perencanaan dan Penganggaran)
Kecamatan (Layanan Administrasi)
Layanan (Perencanaan dan Penganggaran) (Dinas/Instansi)
Layanan (Perencanaan dan Penganggaran) (Gug)
Layanan (Pengelolaan) (Badan/Instansi/Ases/Instansi)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
17	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
50	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
55	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Halaman 1

84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	414	438	470	498	421	424	427	422	417	
951	3.422	3.4	3.417	3.4	3.435	3.523	3.598	3.517	3.475	
951	0.329	0.377	0.374	0.377	0.364	0.352	0.345	0.34	0.338	
951	B	B	B	B	B	A	A	B	B	

Halaman 2

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0.111

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.492
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.4
U3	Waktu Penyelesaian	3.417
U4	Biaya/Tarif	3.417
U5	Biaya/Tarif	3.4
U6	Kompetensi Pelaksana	3.533
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.517
U9	Sarana dan prasarana	3.475

IKM UNIT PELAYANAN : 86,83

MUTU PELAYANAN : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 86,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 66,00 - 76,00
B (Baik)	: 76,81 - 86,30	D (Sangat Baik)	: 26,00 - 64,99

N. JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	7,5
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	457,5	540	625	540	442,5	420	397,5	435	450
Sangat Baik	442,5	360	275	325	467,5	480	502,5	405	442,5
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.3333
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---------

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	61	72	70	72	59	56	53	66	60
Sangat Baik	59	46	55	46	61	64	67	52	59
Total Responden	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.33333333	13.3333

URUTAN PERINGKAT

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3.50
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.51
U1	Persyaratan	3.49
U9	Sarana dan prasarana	3.48
U3	Waktu Penyelesaian	3.42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.4
U4	Biaya/Tarif	3.4



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



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

Jalan A. Yani Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah,
Kelurahan Kasongan Lama

KATA PENGANTAR

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan perwujudan komitmen Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2024, dapat terlihat unsur-unsur pelayanan publik yang perlu dilakukan perbaikan, serta unsur-unsur yang sudah baik agar terus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Untuk itulah pentingnya dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap unit instansi. Hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan dapat menggambarkan bagaimana kondisi pelayanan publik yang ada, sehingga unit instansi terkait dapat mengetahui unsur-unsur apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pengguna layanan akan merasa nyaman dan puas atas pelayanan publik yang diterima, mengingat salah satu tugas penting dalam pemerintahan adalah melayani masyarakat.

Kami berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan yang selama ini dilakukan dengan kerja keras dan kerjasama yang baik dari seluruh jajaran Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan, dengan harapan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi seluruh pengguna layanan.

Kasongan, 18 November 2025

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Katingan,



MOTO JAYA, S.Pi.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720229 200604 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Deskripsi Rencana Tindak Lanjut SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,40	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	B
3	Waktu Penyelesaian	3,30	B
4	Biaya/Tarif	3,93	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,25	B
9	Sarana dan Prasarana	3,76	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari tiga unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari tiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM



No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SM 1	SM 2	
1	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	Evaluasi dan penyesuaian standar waktu layanan sesuai realisasi lapangan serta Pelatihan pegawai terkait efisiensi waktu dan manajemen antrian pelayanan.		√	Bagian Sekretariat
2	Unsur 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyediakan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam menjalankan proses Penanganan Pengaduan Layanan serta pelatihan yang tepat untuk mendukung kinerja yang efektif dan efisien.		√	Bagian Sekretariat

BAB II

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024, Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan telah melaksanakan beberapa langkah perbaikan terhadap unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah, khususnya pada unsur Waktu Penyelesaian (unsur 3) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur 8) yang tergambar dalam tabel sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Dintindak Lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindaklanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan dan Hambatan
1.	Evaluasi dan penyesuaian standar waktu layanan sesuai realisasi lapangan serta Pelatihan pegawai terkait efisiensi waktu dan manajemen antrian pelayanan.	Sudah	Telah dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap standar waktu penyelesaian layanan dengan membandingkan realisasi lapangan dan waktu ideal yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi digunakan untuk melakukan penyesuaian standar pelayanan agar lebih realistis dan efisien. Selain itu, telah dilaksanakan pelatihan bagi pegawai terkait peningkatan efisiensi waktu kerja, manajemen antrean, serta penerapan etika pelayanan prima guna mempercepat proses administrasi tanpa mengurangi kualitas pelayanan (Mulai tanggal 10		Masih terdapat perbedaan kapasitas antarpegawai dalam menerapkan standar waktu layanan yang baru, terutama pada saat volume permintaan pelayanan meningkat. Keterbatasan sarana pendukung seperti sistem antrean digital dan beban kerja yang tinggi pada periode

			Juni 2025).		<p>tertentu juga menjadi kendala dalam menjaga konsistensi waktu penyelesaian pelayanan.</p>
2.	<p>Menyediakan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam menjalankan proses Penanganan Pengaduan Layanan serta pelatihan yang tepat untuk mendukung kinerja yang efektif dan efisien.</p>	Sudah	<p>Telah dilakukan identifikasi kebutuhan kompetensi pegawai yang menangani pengaduan layanan, dilanjutkan dengan pelatihan peningkatan kapasitas yang difokuskan pada kemampuan komunikasi publik, teknik penyelesaian masalah, dan pemanfaatan aplikasi pengaduan berbasis daring. Langkah ini bertujuan agar proses penanganan pengaduan menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, dilakukan pembagian peran dan tanggung jawab yang lebih jelas antar petugas untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam setiap tahap penanganan pengaduan (Mulai tanggal 2 Oktober 2025).</p>		<p>Masih terdapat keterbatasan jumlah SDM yang memiliki keahlian khusus di bidang pelayanan publik dan teknologi informasi. Beban kerja rutin yang tinggi menyebabkan sebagian pegawai belum dapat mengikuti pelatihan secara maksimal. Di samping itu, keterbatasan anggaran menjadi kendala dalam pelaksanaan pelatihan lanjutan dan pengadaan sarana pendukung.</p>

					Belum seluruh unit kerja juga memiliki pemahaman yang seragam terhadap prosedur standar penanganan pengaduan, sehingga dibutuhkan peningkatan koordinasi, supervisi, dan monitoring secara berkelanjutan.
--	--	--	--	--	---

BAB III

KESIMPULAN

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa 85% rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 telah dilaksanakan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan. Upaya perbaikan difokuskan pada dua aspek utama, yaitu peningkatan efisiensi waktu penyelesaian layanan **serta** penguatan kompetensi SDM dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan melalui kegiatan evaluasi dan penyesuaian standar waktu pelayanan, pelatihan pegawai terkait efisiensi waktu dan manajemen antrean, **serta** pengembangan kapasitas SDM dalam komunikasi publik dan penyelesaian pengaduan berbasis aplikasi. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Badan Keuangan dan Aset Daerah kabupaten Katingan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan akuntabel.

Namun demikian, pelaksanaan tindak lanjut masih menghadapi beberapa kendala dan hambatan, antara lain:

1. Keterbatasan jumlah SDM yang memiliki kompetensi teknis dan pelayanan publik yang memadai;
2. Belum optimalnya sarana pendukung seperti sistem antrean dan aplikasi pengaduan daring;
3. Keterbatasan anggaran yang berdampak pada pelaksanaan pelatihan dan penyediaan fasilitas pendukung;

4. Tingginya beban kerja harian yang menghambat sebagian pegawai untuk mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas secara optimal.

Meskipun demikian, tindak lanjut yang telah dilakukan secara keseluruhan berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi proses pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta menjadi dasar penguatan budaya kerja dan peningkatan kualitas layanan BKAD di tahun berikutnya.

Kasongan, 18 November 2025

Kepala Badan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Katingan,



TOTO JAYA, S.Pi.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720229 200604 1 008



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 120 Orang

Jenis Kelamin: L=69 P=51

NILAI IKM

86.83

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.49
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40
Waktu Penyelesaian	3.42
Biaya/Tarif	3.40
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.51
Kompetensi Pelaksana	3.53
Perilaku Pelaksana	3.56
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.52
Sarana dan prasarana	3.48

PERIODE SURVEI: 2025

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

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan



BerAKHLAK
BerAKHLAK Berprestasi BerAKHLAK Berprestasi

**#bangga
melayani
bangsa**