



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN**

Jl. MT. Haryono Kasongan Lama Kabupaten Katingan - Provinsi Kalimantan Tengah
Tlp./HP : 0811-5236-100, E-mail : dishubkankab.katingan@gmail.com

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



**DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DAFTAR ISI

SAMPUL

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 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 mengamalkan Undang-Undang. Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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 Perhubungan dan Perikanan 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pada Tahun 2025. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat untuk memberikan gambaran 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 juga akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut:

- a) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- e) Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun maksud dilaksanakannya Survei ini adalah:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.4 Manfaat

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dengan memanfaatkan Aplikasi e-SKM Kabupaten Katingan yang dikelola oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan pada Bagian Organisasi dan Tata Laksana.

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 disebarakan melalui media sosial Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan atau melalui WhatsApp 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 Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan, yaitu:

- a) **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c) **Waktu Penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d) **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;
- e) **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;

- f) **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g) **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i) **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).

Tabel 2.1
Tabel Kuisioner Aplikasi e-SKM

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.		Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.		Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.		Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
4	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.	<i>*) 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.</i>	Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
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.		Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	<i>**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.</i>	Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
7	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	<i>**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.</i>	Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.		Ya	<input checked="" type="radio"/> 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).		Ya	<input checked="" type="radio"/> Pilih Pernyataan

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link elektronik-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) dan hasilnya diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden Tahun 2025 jumlah populasi penerima layanan Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan adalah sebanyak 76 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel yang disediakan pada Aplikasi e-SKM, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 64 orang.

Tabel 2.2
Tabel Perhitungan Sample Aplikasi e-SKM

Perhitungan Sampel	
Hasil Perhitungan	
Jumlah Populasi (N)	76
Jumlah Sampel (n)	64

i Berdasarkan perhitungan, untuk populasi sebanyak 76 orang, Anda membutuhkan minimal 64 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Rincian Responden e-SKM Tahun 2025

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	53	82.81%
		Perempuan	11	17.19%
2.	PENDIDIKAN	SD ke Bawah	0	0.00%
		SLTP/SMP	2	3.13%
		SLTA/SMA/SMK	47	73.44%
		D/III	0	0.00%
		S1	10	15.63%
		S2	0	0.00%
		Lainnya	2	3.13%
3.	PEKERJAAN	PNS	5	7.81%
		PPPK	0	0.00%
		TNI/POLRI	0	0.00%
		Swasta	34	53.13%
		Wirausaha	10	15.63%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.56%
		Freelancer	0	0.00%
		Petani/Nelayan	8	12.50%
		Ibu Rumah Tangga	2	3.13%
		Perangkat Desa	0	0.00%
		Pensiunan	0	0.00%
		Tidak Bekerja	0	0.00%
		Lainnya	4	6.25%
4.	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Jasa Sewa Bus	12	18.75%
		Bantuan Alat Perikanan	10	15.63%
		Sewa Tanah	1	1.56%
		Penjualan Bibit Ikan	0	0.00%
		Retribusi Parkir	14	21.88%
		Jasa Kepelabuhanan	27	42.19%
		Pengujian Kendaraan Bermotor	0	0.00%

BAB IV

ANALISIS HASIL e-SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a) Terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, dengan nilai 3,05 yaitu unsur kompetensi pelaksana, nilai 3,08 unsur sarana dan prasarana, serta nilai 3,08 untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b) Sedangkan 2 (dua) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur persyatan dan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 3,23.

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

- a) Unsur kompetensi pelaksana, terkendala dengan keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga pengembangan kompetensi melalui pendidikan, pelatihan atau bimbingan teknis bagi pelaksana yang diharapkan belum dapat terpenuhi sesuai yang diharapkan.
- b) Unsur sarana dan prasarana, hal ini terkendala dengan keterbatasan anggaran yang tersedia pada Dinas Perhubungan dan Perikanan, sehingga pemeliharaan atau tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal.
- c) Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Hal ini terkendala dengan keterbatasan sarana yang dimiliki.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Kegiatan	TW. I	TW. II	Penanggung Jawab
1	Unsur Kompetensi Pelaksana	Pelatihan			
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Penambahan kecepatan internet b. Penyediaan pemeliharaan berkelanjutan untuk perangkat computer c. Memberikan edukasi bagi pemohon PBG / pengguna 			Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
3	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelatihan SDM pengelola Aplikasi layanan b. Penambahan peralatan computer yang mumpuni 			Kasubbag. Umum dan Kepegawaian

4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, nilai kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan dalam kategori yang baik dengan nilai indeks 78,5 (Baik). Untuk kedepannya ini akan menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan agar menjadi lebih baik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 78,5.
- 2) Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, sedangkan unsur dengan nilai terendah , yaitu sistem, meknisme/prosedur dan waktu penyelesaian akan menjadi prioritas perbaikan.
- 3) Masukan dari pengguna layanan menjadi perhatian Dinas Perhubungan dan Perikanan Kabupaten Katingan, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dilakukan dengan berbagai inovasi tanpa mengurangi SOP penyelesaian layanan.

Kasongan, 18 November 2025

Kepala Dinas,



GEORGE HEPLIN EDWAR DODDY, S.Sos
NIP. 196702201989111001

LAMPIRAN

1. KUESIONER

Index Kepuasan Masyarakat

Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang

Periode : 2025

Identitas Survey Saran Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Dinas Perhubungan dan Perikanan
: Jasa Sewa Bus
Bantuan Alat Perikanan
Sewa Tanah
Penjualan Bibit Ikan
Retribusi Parkir
Jasa Kepetabuhanan
Pengujian Kendaraan Bermotor

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3
21	3	3	3	4	4	4	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	1	1	3	1	2	2	1
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	1	1	1	1	3	2	2	4	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	1	1	3	2	3	2	2	4
56	4	4	4	2	1	2	3	1	2
57	4	4	4	4	4	4	1	1	1
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	3	4	3	4	3	3	3	3	3
61	2	3	2	3	3	2	2	4	4
62	4	4	4	4	1	1	4	1	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nilai /Unsur	207	207	204	204	200	195	199	197	197
NRR /Pertanyaan	3.234	3.234	3.100	3.100	3.125	3.047	3.109	3.070	3.070
NRR /Pertanyaan	0.359	0.359	0.354	0.354	0.347	0.335	0.345	0.342	0.342
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	C	B	B	B
IKM Unit Pelayanan									^{*)} ^{**) 78.5}

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur (lanjutan) = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,23
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,23
U3	Waktu Penyelesaian	3,19
U4	Biaya/Tarif	3,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,05
U7	Perilaku Pelaksana	3,11
U8	Pemangangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00
U9	Sarana dan prasarana	3,00

IKM UNIT PELAYANAN : **78.5**

MUTU PELAYANAN : **Baik**

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 80,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 60,00 - 70,00
B (Baik) : 70,01 - 80,30 **D** (Tidak Baik) : 20,00 - 60,00

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	3,13	4,69	0,25	0,25	4,69	0,25	3,13	0,25	0,25
Kurang Baik	4,69	3,13	3,13	3,13	3,13	4,69	7,01	4,69	4,69
Baik	57,51	50,25	50,25	50,25	67,19	67,19	64,00	64,00	64,00
Sangat Baik	34,30	35,94	34,30	34,30	25	21,50	25	25	25
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	64	64	64	64	64	64	64	64	64

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	3	3	4	4	3	4	2	4	4
Kurang Baik	3	2	2	2	2	3	5	3	3
Baik	37	30	30	30	43	43	41	41	41
Sangat Baik	22	23	22	22	16	14	15	16	16
Total Responden	64	64	64	64	64	64	64	64	64

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,23
U1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,23
U2	Waktu Penyelesaian	3,19
U4	Biaya/Tarif	3,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13
U7	Perilaku Pelaksana	3,11
U8	Pemangangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00
U9	Sarana dan prasarana	3,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,00



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 64 Orang

Jenis Kelamin: L=53 P=11

NILAI IKM

78.50

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.23
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.23
Waktu Penyelesaian	3.19
Biaya/Tarif	3.19
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13
Kompetensi Pelaksana	3.05
Perilaku Pelaksana	3.11
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08
Sarana dan prasarana	3.08

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 PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN KATINGAN,

Drs. ANDREI NATHANAEL, M.A.P

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Nyata Adaptif Berbudaya

**#bangga
melayani
bangsa**





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN

Jln. M.T. Haryono KM. 4,5 Kereng Humbang Kasongan Kabupate Katingan Provinsi Kalimantan Tengah
Tlp/WA : 08115236100, Email : dishubkankab.katingan@gmail.com

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN
NOMOR 500.11/53/DISHUBKAN-UM / TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN KATINGAN

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang** : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Perhubungan Dan Perikanan Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN 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 Daerah Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN 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: 1. 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 DAERAH TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Dan Perikanan 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 Dinas Perhubungan Dan Perikanan 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 Dinas Perhubungan Dan Perikanan Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Dinas Perhubungan Dan Perikanan 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, 5 Februari 2025



Drs. ANDREI NATHANAEL, M.A.P
Pembina Utam Muda / IV.c
NIP. 19661227 198608 1 001

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.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN
 KABUPATEN KATINGAN
 NOMOR TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA DINAS PERHUBUNGAN DAN
 PERIKANAN KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA DINAS PERHUBUNGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Sekretaris Daerah	Pengarah
2.	Kepala Dinas Perhubungan	Ketua
3.	Sekretaris Dinas Perhubungan	Sekretaris
4.	KHAIRUL BAYAN, ST Penata Tk. I / III.d NIP 198202092006041007	Anggota
5.	TOTOK MARDIONO, SE Penata / III.c NIP 198503052015031003	Anggota
6.	DENTA. S.Sos Penata / III.c NIP 198012172007011007	Anggota
7.	MERRY OKVIAHARTY, S.Pi Penata Tk. I / III.d NIP 198210202010012010	Anggota
8.	HAWONI ASTUTI, S.Pi Penata Tk. I / III.d NIP 198606022010012007	Anggota
9.	DESIE PURNAMASARI, SH GOL. IX NIP 199309022025212053	Anggota
10.	DADID DIRGAGUNARSA, S.Pi GOL. IX NIP 198508152025211064	Anggota
11.	YUYETRI, S.Pi GOL. IX NIP 199904062025212021	Anggota Sekretariat

12.	CANDRA KIRANA, S.Sos GOL. IX NIP 198609022025211006	Anggota
13.	ARDIANSYAH, S.Sos GOL. IX NIP 198309072025211050	Anggota



Kepala Dinas,

Drs. ANDREI NATHANAEL, M.A.P
Pembina Utam Muda / IV.c
NIP. 19661227 198608 1 001