



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN**  
**KECAMATAN BUKIT RAYA**  
Email : [kecbukitraya@katingankab.go.id](mailto:kecbukitraya@katingankab.go.id)  
Alamat : Jl. Raden Sura Rakit No. 01, Kode Pos 74458  
TUMBANG KAJAMEI

## **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**KECAMATAN BUKIT RAYA**  
**KABUPATEN KATINGAN**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	

## 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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya.

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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kecamatan Kecamatan Bukit Raya Kabupaten Katingan pengguna layanan akan mengisi Kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui *WhatsApp* pengguna. Kuesioner layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya.

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 17 Juni 2025 s/d 15 November 2025. Namun dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi dalam waktu batas waktu survei berakhir maka survei tersebut ditutup.

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, jika dilihat dari jumlah penerima pelayanan pada periode sebelumnya tahun 2024 jumlah populasi penerima layanan pada pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya adalah sebanyak 35 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 33 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	75.76%
		Perempuan	8	24.24%
2	Pendidikan	SD ke Bawah	2	6.06%
		SLTP/SMP	8	24.24%
		SLTA/SMA/SMK	21	63.64%
		D/III	0	0.00%
		S1	1	3.03%
		S2	0	0.00%
		Lainnya	0	0.00%
3	Pekerjaan	PNS	0	0.00%
		PPPK	0	0.00%
		TNI/POLRI	0	0.00%
		Swasta	8	24.24%
		Wirausaha	1	3.03%
		Pelajar/Mahasiswa	11	33.33%
		Freelancer	0	0.00%
		Petani/Nelayan	0	0.00%
		Ibu Rumah Tangga	3	9.09%
		Perangkat Desa	6	18.18%
		Pensiunan	0	0.00%
		Tidak Bekerja	3	9.09%
		Lainnya	1	3.03%
4	Jenis Layanan	Layanan Kependudukan	19	57.58%
		Surat Keterangan Tidak Mampu	8	24.24%
		Layanan Administrasi Dana Desa	6	18.18%

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

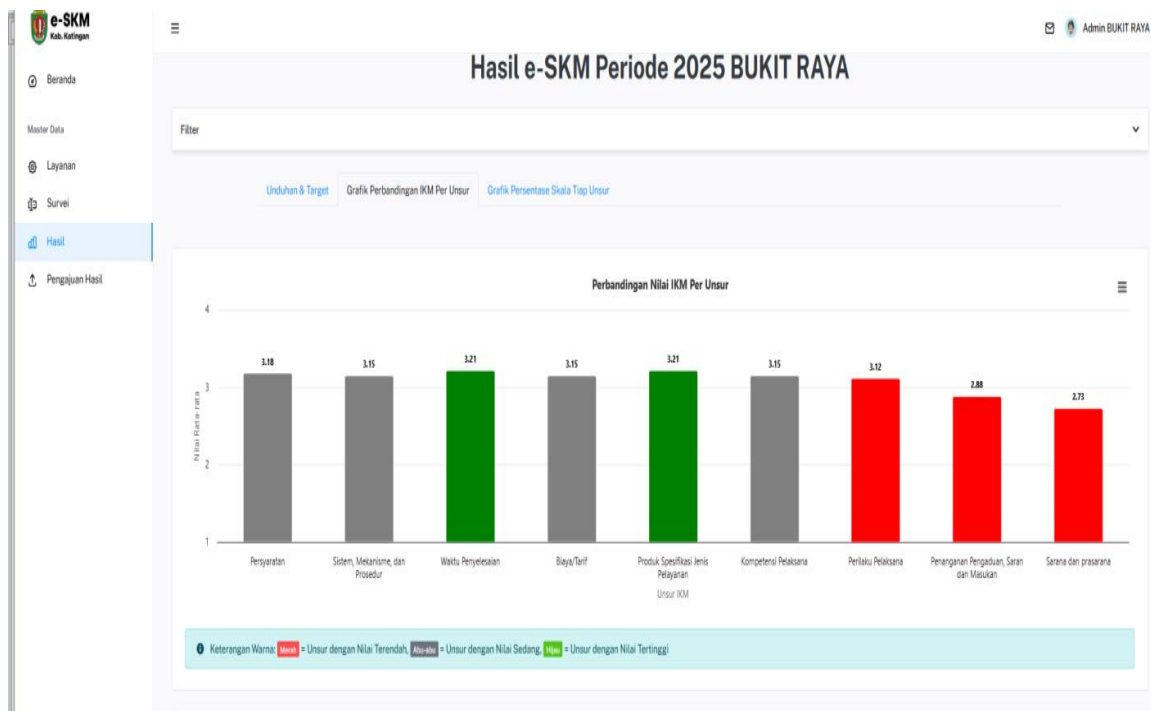
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh

hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai / Unsur	105	104	106	104	106	104	103	95	90
Kategori Per Unsur	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>77.15 ( B ) Baik</b>								

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 1 unsur terendah Sarana dan Prasarana 2.75 .
2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian dan Produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.21

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

“Kurang nya sarana dan prasarana pendukung seperti internet dan Listrik “ .

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pendukung ( Penyediaan Genset dan Internet)	√		Bagian Umum dan kepeawaian

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 nilai indeks 76.80 (baik) dan tahun 2025 nilai indeks 77.5 (baik) pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 77.15. nilai SKM Kecamatan bukit raya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian dan Produk spesifikasi jenis layanan

  
CAMAT BUKIT RAYA  
**YANUDIN, S.Pd**  
Pembina Tk I / III.d  
NIP.196809241993031008

## LAMPIRAN

### 1. Publikasi





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN BUKIT RAYA  
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

**RESPONDEN**

Jumlah: 33 Orang

Jenis Kelamin: L=25 P=8

**NILAI IKM**

**77.15**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.18
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.15
Waktu Penyelesaian	3.21
Biaya/Tarif	3.15
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21
Kompetensi Pelaksana	3.15
Perilaku Pelaksana	3.12
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.88
Sarana dan prasarana	2.73

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

KAMAT BUKIT RAYA  
KABUPATEN KATINGAN

ANNIDINS.Pd

**BerAKHLAK**  
BERAKHLAK MELAYANI MASYARAKAT

**#bangga  
melayani  
bangsa**





**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
KECAMATAN BUKIT RAYA**

Email : [kecbukitraya@katingankab.go.id](mailto:kecbukitraya@katingankab.go.id)

Alamat : Jl. Raden Sura Rakit No. 01, Kode Pos 74458  
TUMBANG KAJAMEI

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Silahkan Scan Barcode dibawah ini**



<https://e-skm.katingankab.go.id/survei/7>

## 2. Kuesioner

The image shows a web browser displaying a survey form. At the top, a progress bar indicates four stages: 'Identitas', 'Survey', 'Saran', and 'Selesai'. The 'Survey' stage is currently active. Below the progress bar, a privacy notice states: 'Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.' There are three input fields for 'Nama Lengkap', 'Email', and 'Nomor Telepon'. The survey contains two questions:

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Each question has four response options with corresponding smiley icons: 'Sangat Tidak Sesuai' (red sad face), 'Tidak Sesuai' (yellow sad face), 'Sesuai' (blue happy face), and 'Sangat Sesuai' (green happy face). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Sebelumnya' and 'Selanjutnya'. The browser's address bar shows the URL: <https://e-sk.m.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-683E68535605A>. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 8:39 PM on 11/4/2025.

3. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
	UNIT PELAYANAN							Kecamatan Bukit Raya	
	JENIS LAYANAN							Layanan Kependudukan	
								Surat Keterangan Tidak Mampu	
								Layanan Administrasi Dana Desa	
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	4	3	3	3	3	4	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	3	3	2
6	4	3	3	3	4	3	4	3	3
7	3	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	2	2
9	4	3	3	3	3	3	3	3	2
10	3	3	3	4	3	3	3	3	2
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	2	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	3	4	3	3	4	3	3	3
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	4	3	3	3	3	3	4	4	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2
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	2	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Nilai									
/Unsur	105	104	106	104	106	104	103	95	90

NRR	3.182	3.152	3.212	3.152	3.212	3.152	3.121	2.879	2.727
/Pertanyaan									
NRR	0.353	0.35	0.357	0.35	0.357	0.35	0.346	0.32	0.303
/Pertanyaan									
Kategori Per Unsur	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
								*)	**)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>								<b>3.086</b>	<b>77.15</b>

**Keterangan**

:

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Tertimbang Jumlah NRR
- \*\*) = Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur (lanjutan) = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.18
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.15
U3	Waktu Penyelesaian	3.21
U4	Biaya/Tarif	3.15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21
U6	Kompetensi Pelaksana	3.15
U7	Perilaku Pelaksana	3.12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.88
U9	Sarana dan prasarana	2.73

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>77.15</b>
-----------------------------	--------------

<b>MUTU PELAYANAN :</b>	<b>Baik</b>
-------------------------	-------------

**Mutu Pelayanan**

:

<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 - 100,00	<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 - 76,60
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 - 88,30	<b>D (Tidak Baik)</b>	: 25,00 - 64,99

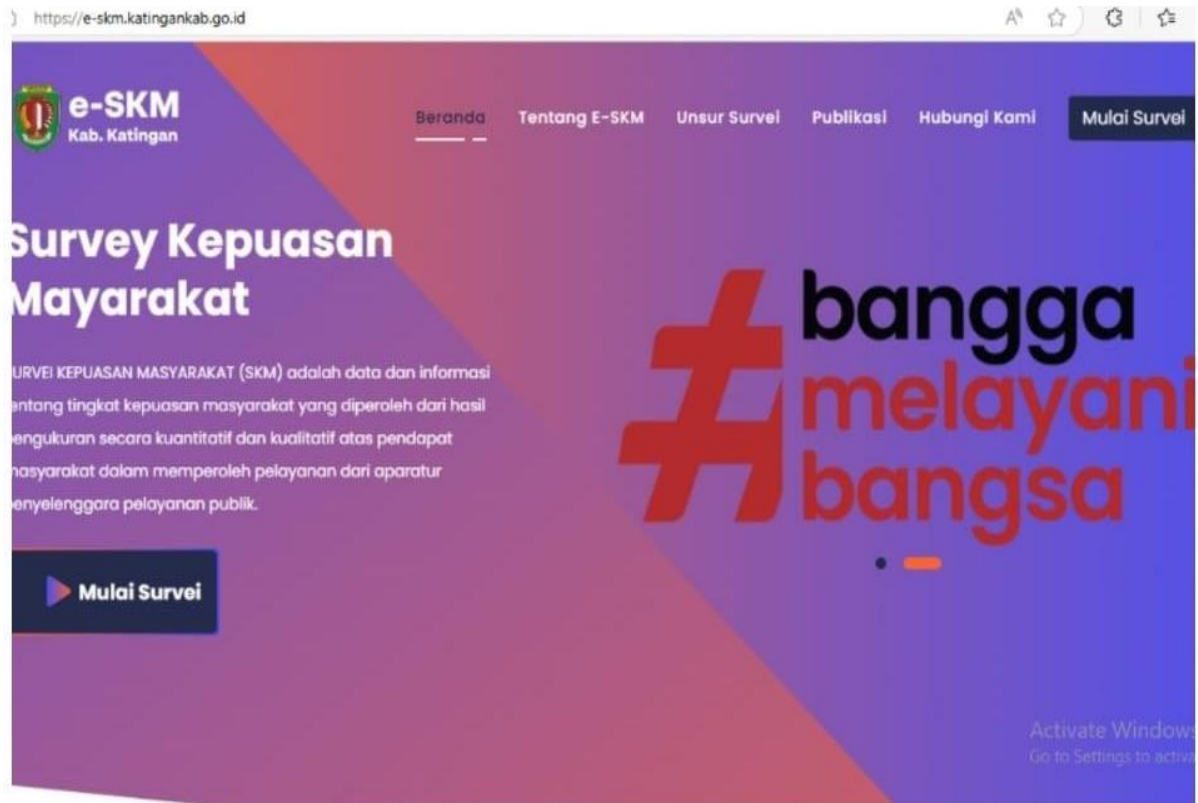
% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	9.09	18.18	30.3
Baik	81.82	84.85	78.79	84.85	78.79	84.85	69.7	75.76	66.67
Sangat Baik	18.18	15.15	21.21	15.15	21.21	15.15	21.21	6.06	3.03
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah Jawaban									
Total Responden	33	33	33	33	33	33	33	33	33
JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	3	6	10
Baik	27	28	26	28	26	28	23	25	22
Sangat Baik	6	5	7	5	7	5	7	2	1
Total Responden	33	33	33	33	33	33	33	33	33

URUTAN  
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U3	Waktu Penyelesaian	3.21
U5	Produk Spesifikasi	3.21
U1	Jenis Pelayanan	
U2	Persyaratan	3.18
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.15
U4	Biaya/Tarif	3.15
U6	Kompetensi Pelaksana	3.15
U7	Perilaku Pelaksana	3.12
U7	Penanganan	2.88
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	
U9	Sarana dan prasarana	2.73

#### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan e-SKM (Foto-Foto Pelaksanaan e-SKM)





# PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

## KECAMATAN BUKIT RAYA

Email : [kecbukitraya@katingankab.go.id](mailto:kecbukitraya@katingankab.go.id)

Alamat : Jl. Raden Sura Rakit No. 01, Kode Pos 74458  
TUMBANG KAJAMEI

### KEPUTUSAN CAMAT BUKIT RAYA

NOMOR : 11 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN KECAMATAN BUKIT RAYA  
KABUPATEN KATINGAN

CAMAT BUKIT RAYA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Camat Kecamatan Bukit Raya Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

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

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN BUKIT RAYA TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KECAMATAN BUKIT RAYA KABUPATEN KATINGAN.**

**KESATU** : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya 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 Kantor Kecamatan Kecamatan Bukit Raya Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;
- c. Mengunfirmasikan pada responden mengenai tujuan dan manfaat surevey, serta mengarahkan responden untuk mengisi aplikasi e-skm ;
- d. Menganalisa data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil

- survey kepuasan masyarakat;
- f. Menyusun laporan survey kepuasan masyarakat dan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan survey kepuasan masyarakat

- KEEMPAT** : Biaya yang timbul dalam pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran yang sesuai berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kantor Kecamatan Bukit Raya Tahun Anggaran 2025.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan : DI Tumbang Kajamei  
Pada tanggal : maret 2025



**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 Kasonga*

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN BUKIT  
RAYA  
NOMOR NOMOR : 11 TAHUN 2025  
TENTANG : TIM SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN  
BUKIT RAYA KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat Kecamatan Bukit Raya	Pengarah
2.	Sekretaris Kecamatan Kecamatan Bukit Raya	Ketua
3.	Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduaan	Sekretaris
4.	FILAWANSYAH M.A.P Pembina (IV/a) NIP 19830307 201101 1 001	Anggota
5.	HENDRO SENAS S.Sos Penata Muda TK I (III/b) NIP 19760716 201001 1 008	Anggota
6.	RAGIL PUTRO Penata Muda TK I (III/b) NIP 19830314 201402 1 002	Anggota Sekretariat
7.	PRISWADIE Pengatur TK.I (II/d) NIP 19730404 201001 1 004	Anggota Sekretariat



CAMAT BUKIT RAYA,

**J I N A R, S H**

Pembina TK.I

NIP. 19670610199307 1 002

