

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN KAMIPANG
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
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	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 <i>Tren</i> Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15

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 Kamipang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Kecamatan Kamipang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup

- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 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 Kecamatan Kamipang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Kamipang 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 *website* Survei Kepuasan Masyarakat (*e-SKM*) yang disebarikan kepada pengguna layanan Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan, pengguna layanan akan mengisi kuissoner dengan melakukan scan barcode yang telah disediakan atau petugas layanan memberikana tautan *e-SKM* melalui *WhatsApp* pengguna. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kamipang, yaitu:

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

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada Kantor Kecamatan Kamipang pada waktu jam layanan berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui website Survei Kepuasan Masyarakat (e- SKM) dan hasilnya diolah melalui website 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 2025 jumlah populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Kamipang adalah sebanyak 31 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 31 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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

X^2 = Nilai Chi Kuadrat

d = Galat pendugaan

P = Proporsi populasi

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	26	92,86%
		PEREMPUAN	5	17,86%
2	USIA	17- 20	1	3,2%
		21-30	6	19,4%
		31-40	6	19,4%
		41-50	9	29%
		51-60	9	29%
3	PENDIDIKAN	SD ke bawah	2	7.14%
		SLTP/SMP	3	10.71%
		SLTA/SMA/SMK	19	67.86%
		D/III	0	0.00%
		S1	5	17.86%
4	PEKERJAAN	PNS	0	0.00%
		PPPK	2	7.14%
		TNI/POLRI	0	0.00%
		SWASTA	1	3.57%
		WIRAUSAHA	1	3.57%

		PELAJAR/MAHASISWA	3	10.71%
		FREELANCER	0	0.00%
		PETANI/NELAYAN	3	10.71%
		IBU RUMAH TANGGA	2	7.14%
		PERANGKAT DESA	15	53.57%
		PENSIUNAN	0	0.00%
		TIDAK BEKERJA	1	3.57%
		LAINNYA	3	10.71%
5	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Pengesahan SKTM	21	75.00%
		SURAT KETERANGAN USAHA	0	0.00%
		Pengajuan ADD,DD,dan DBH DR	1	3.57%
		Pengesahan SPT	0	0.00%
		Surat kerterangan ahli waris	0	0.00%
		SK Berkala, Kenaikan Pangkat, Penghargaan, izin, cuti	0	0.00%
		Sewa aula	6	21.43%

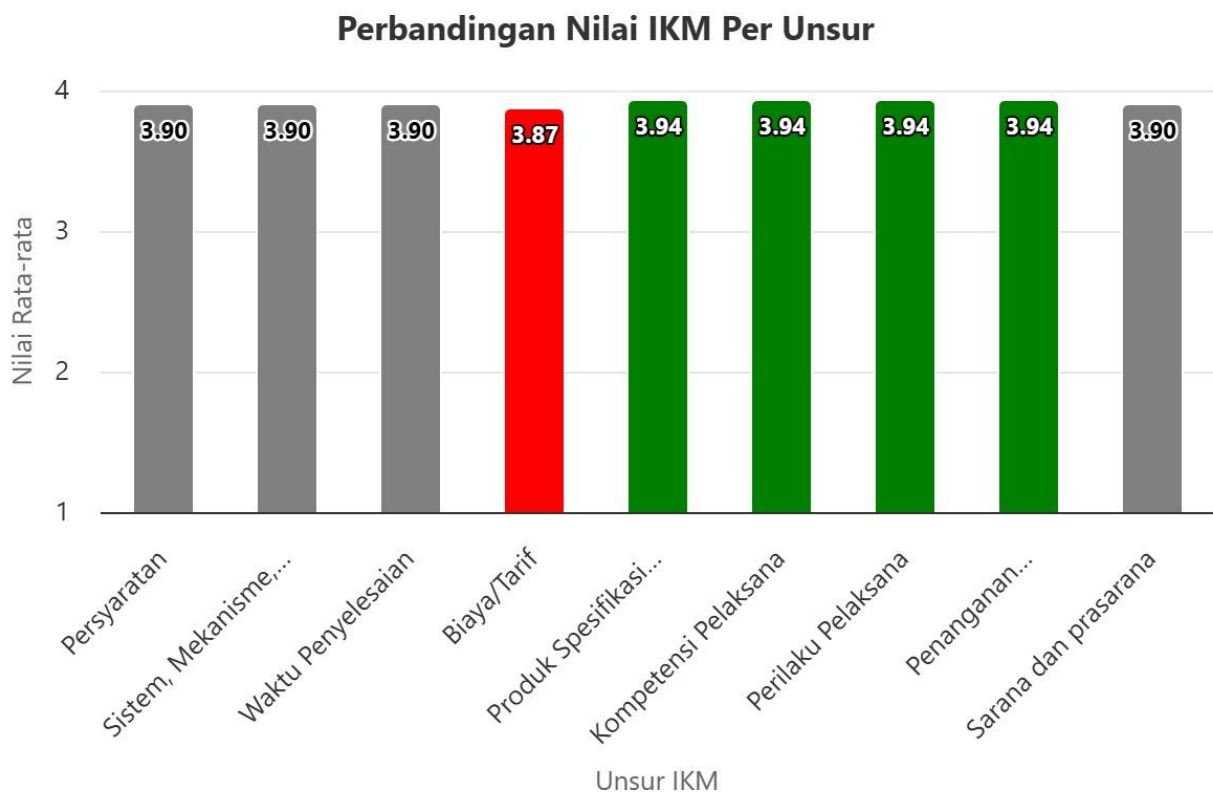
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,9	3,9	3,9	3,87	3,94	3,94	3,94	3,94	3,9
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97.75 (SANGAT 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 Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kamipang, unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87 yang secara normatif termasuk dalam kategori Baik sesuai ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai biaya atau tarif pelayanan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, apabila dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya, nilai unsur Biaya/Tarif merupakan yang terendah. Kondisi ini mengindikasikan masih adanya sebagian kecil masyarakat yang memiliki persepsi bahwa aspek biaya atau tarif pelayanan perlu ditingkatkan dari sisi transparansi, kejelasan informasi, maupun kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat layanan yang diterima. Dengan demikian, unsur Biaya/Tarif menjadi salah satu prioritas perbaikan pelayanan meskipun secara umum kinerjanya telah berada pada kategori baik.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek-aspek tersebut sangat baik dan telah melampaui rata-rata capaian unsur pelayanan lainnya.

Tingginya nilai pada unsur-unsur tersebut mencerminkan bahwa penyelenggara pelayanan telah mampu memberikan kejelasan jenis layanan, didukung oleh kompetensi dan perilaku pelaksana yang profesional, serta mekanisme penanganan pengaduan yang responsif dan efektif. Kondisi ini menjadi kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan.

Capaian ini juga menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang telah dilakukan selama ini memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun kondisi permasalahan atau aspek yang masih memerlukan perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Aspek Biaya/Tarif, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami informasi terkait biaya atau tarif pelayanan, termasuk kejelasan ketentuan bahwa sebagian layanan tidak dipungut biaya, sehingga diperlukan peningkatan transparansi dan sosialisasi informasi biaya pelayanan.
- Aspek Sarana dan Prasarana, meskipun secara umum telah dinilai baik, masih terdapat fasilitas pendukung pelayanan yang perlu dilengkapi dan ditingkatkan guna memberikan kenyamanan serta kemudahan akses bagi masyarakat.
- Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, masih diperlukan penguatan dalam hal tindak lanjut pengaduan agar setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, dan disertai dengan kejelasan penyelesaian yang dapat diketahui oleh masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan melalui penyusunan rencana tindak lanjut pada masing-masing unsur pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya dan memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan.

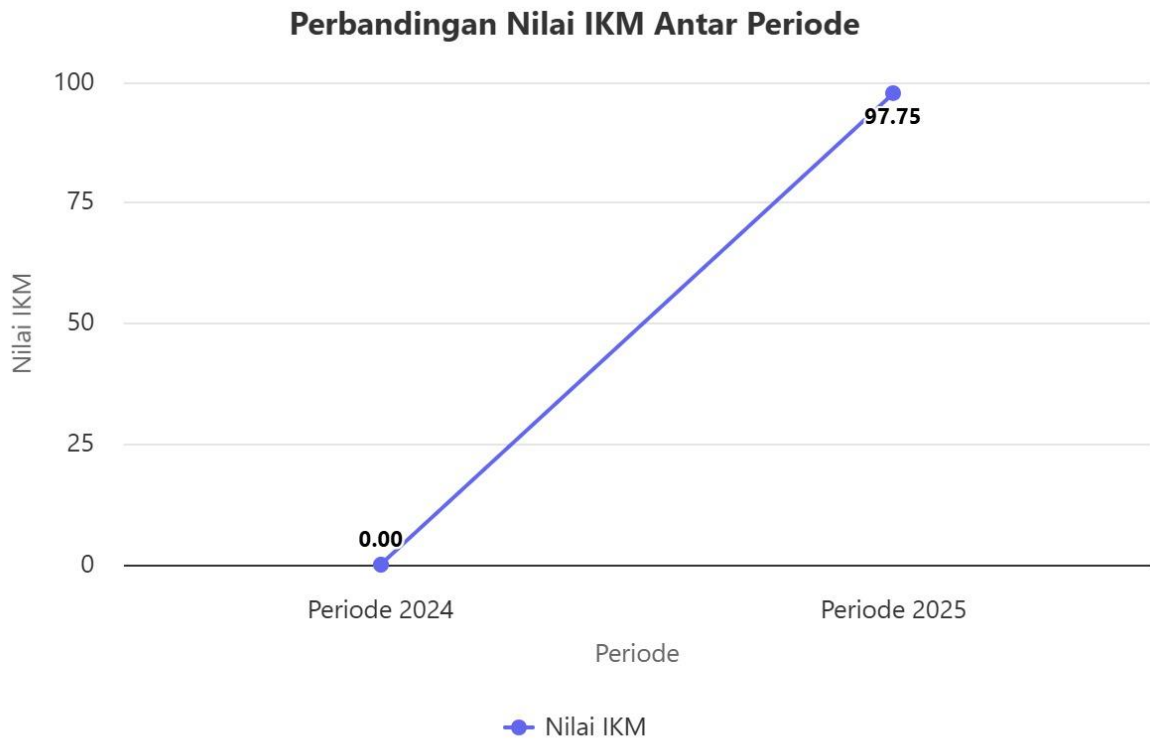
Oleh karena itu, hasil analisis SKM ini dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut disusun dengan memprioritaskan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan bersama tim penyelenggara pelayanan dan pihak terkait di lingkungan Kecamatan Kamipang, dengan penentuan prioritas perbaikan yang direncanakan untuk dilaksanakan dalam jangka waktu jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Kecepatan Waktu Pelayanan	Peningkatan transparansi informasi biaya dan sosialisasi ketentuan pelayanan kepada masyarakat	√		Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Sarana dan Prasarana	Inventarisasi dan pemeliharaan sarana prasarana pelayanan	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian
3.	Penanganan Pengaduan	Optimalisasi mekanisme pengaduan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.	√		Kasi Pelayanan Informasi dan pengaduan

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 Kamipang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2025 nilai indeks 97.75 (Sangat Baik) pada Kantor Kecamatan Kampang.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Kamipang, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta mampu memenuhi harapan sebagian besar masyarakat.

Hasil penilaian terhadap unsur pelayanan menunjukkan bahwa beberapa unsur memperoleh nilai tertinggi, antara lain unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Kondisi ini mencerminkan bahwa petugas pelayanan telah memiliki kompetensi yang memadai, bersikap profesional, serta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur Biaya/Tarif serta Sarana dan Prasarana. Meskipun masih berada dalam kategori baik, unsur-unsur tersebut memerlukan perhatian dan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

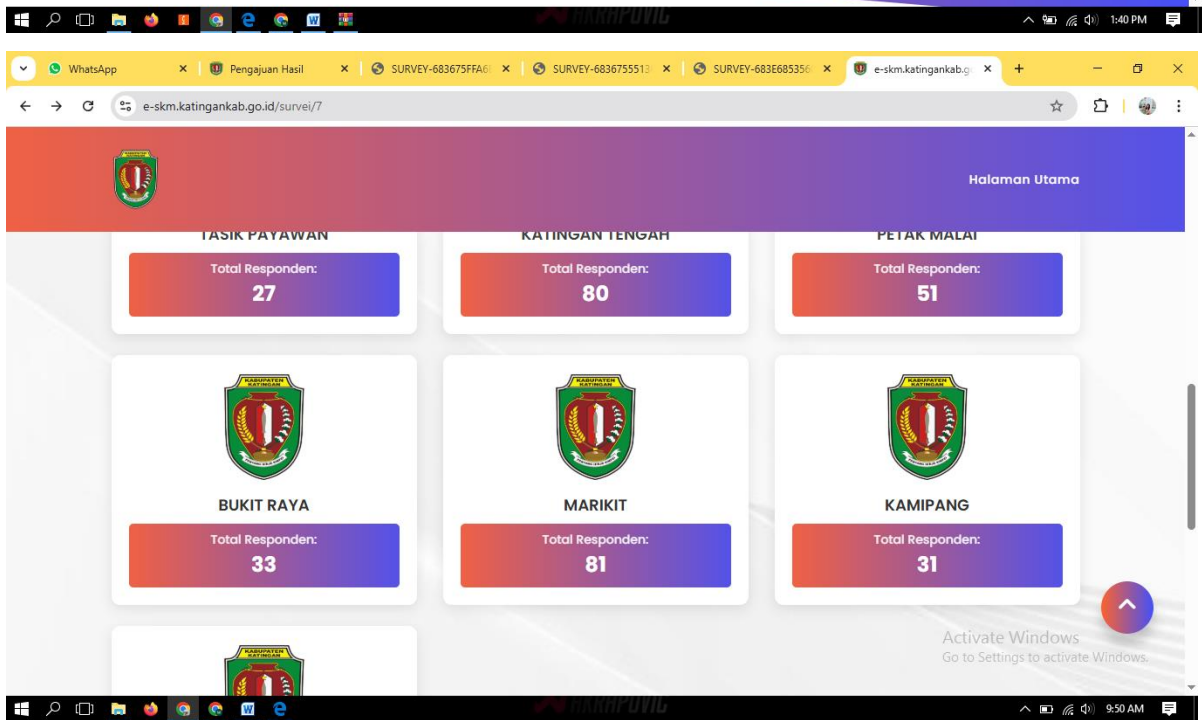
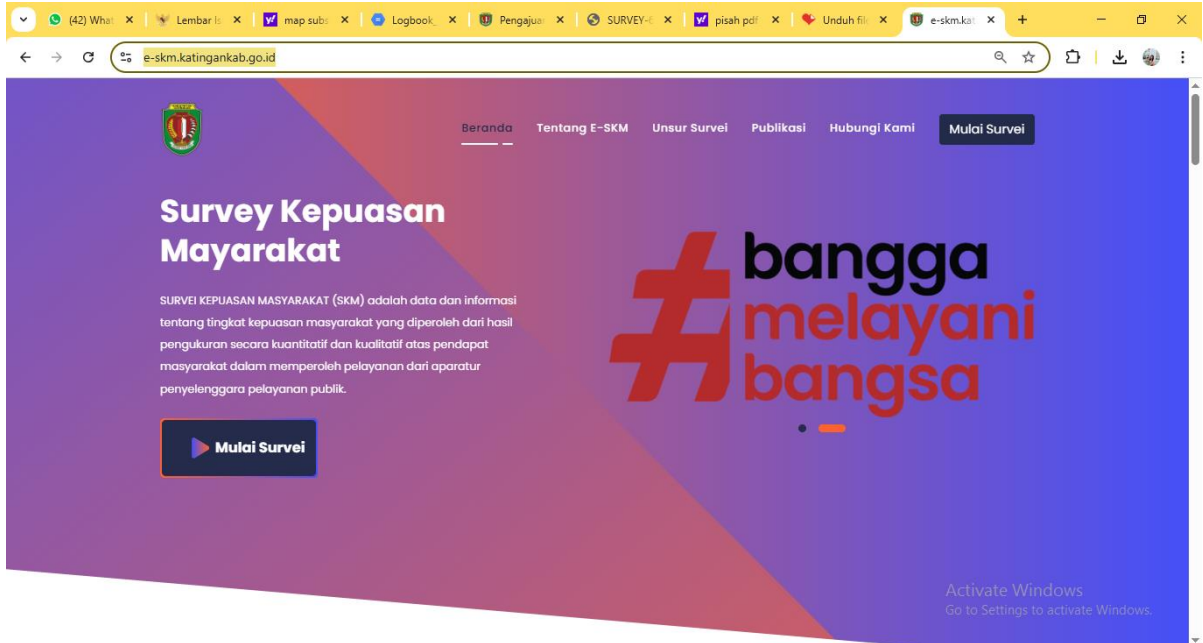
Kamipang, 15 Desember 2025

CAMAT KAMIPANG


KATINGAN, S.STP., M.A.P
KATINGAN IV/b
NIP.198412292003121002

LAMPIRAN

1. Publikasi





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KAMPANG
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 31 Orang

Jenis Kelamin: L=26 P=5

NILAI IKM

97.75

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3,90
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,90
Waktu Penyelesaian	3,90
Biaya/Tarif	3,87
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,94
Kompetensi Pelaksana	3,94
Perilaku Pelaksana	3,94
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94
Sarana dan prasarana	3,90

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



KAMPANG, KECAMATAN KAMPANG
KABUPATEN KATINGAN,

ADRIAN, S.STP., M.A.P

2. Kuisoner

Identitas Survey Saran Selesai

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

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

Layanan

Umur Pekerjaan

Jenis Kelamin Pendidikan

[Selanjutnya](#)

Identitas Survey Saran Selesai

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

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

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

Sangat Tidak Tidak Mudah Mudah Sangat

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

Identitas Survey Saran Selesai

3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Tidak sesuai Sesuai Sangat Sesuai

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

Identitas Survey Saran Selesai

5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

Sangat Tidak Tidak Baik Baik Sangat Baik

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

Identitas Survey Saran Selesai

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

Sangat Tidak Baik Tidak Baik Baik Sangat Baik

8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

Sangat Tidak Tidak Baik Baik Sangat Baik

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

Identitas Survey Saran Selesai

Sangat Tidak Baik Tidak Baik Baik Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?

Sangat Tidak Baik Tidak Baik Baik Sangat Baik

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

3. Hasil Olah Data

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN	: Kecamatan Kampiang								
JENIS LAYANAN	: Pengesahan SKTM								
	SURAT KETERANGAN USAHA								
	Pengajuan ADD,DD,dan DBH DR								
	Pengesahan SPT								
	Surat keterangan ahli waris								
	SK Berkala, Kenaikan Pangkat , Penghargaan , izn , cuti								
	Sewa aula								
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	4	4	4	3	3
27	4	4	3	3	3	4	4	4	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	121	121	121	120	122	122	122	122	121
NRR /Pertanyaan	3.903	3.903	3.903	3.871	3.935	3.935	3.935	3.935	3.903
NRR /Pertanyaan	0.433	0.433	0.433	0.43	0.437	0.437	0.437	0.437	0.433
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit Pelayanan								3.91	97.75
Keterangan :					No.		Unsur Pelayanan		Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-unsur pelayanan			U1	Persyaratan				3.9
- NRR	= Nilai rata-rata			U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				3.9
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu Penyelesaian				3.9
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang			U4	Biaya/Tarif				3.87
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				3.94
- NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi			U6	Kompetensi Pelaksana				3.94
- NRR Per Unsur (lanjutan)	= Jumlah kuesioner yang terisi			U7	Perilaku Pelaksana				3.94
- NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111			U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				3.94
				U9	Sarana dan prasarana				3.9
IKM UNIT PELAYANAN :								97.75	
MUTU PELAYANAN :								Sangat Baik	
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00			C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60		
B (Baik)		: 76,61 - 88,30			D (Tidak Baik)		: 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	0	0	0
Baik	10.71	10.71	10.71	14.29	7.14	7.14	7.14	7.14	10.71
Sangat Baik	100	100	100	96.43	103.57	103.57	103.57	103.57	100
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	28	28	28	28	28	28	28	28	28
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	0	0	0
Baik	3	3	3	4	2	2	2	2	3
Sangat Baik	28	28	28	27	29	29	29	29	28
Total Responden	28	28	28	28	28	28	28	28	28
URUTAN PERINGKAT		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata					
		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.94					
		U6	Kompetensi Pelaksana	3.94					
		U7	Perilaku Pelaksana	3.94					
		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94					
		U1	Persyaratan	3.9					
		U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.9					
		U3	Waktu Penyelesaian	3.9					
		U9	Sarana dan prasarana	3.9					
		U4	Biaya/Tarif	3.87					

4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM






Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kampong, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu untuk berkenan mengisi Survei Kepuasan Pelanggan.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan serta sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan ke depannya. Partisipasi dan masukan dari Bapak/Ibu sangat berarti bagi peningkatan mutu pelayanan kami.

Pengisian survei ini tidak dipungut biaya, bersifat rahasia, dan hanya digunakan untuk kepentingan peningkatan pelayanan.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.





KEPUTUSAN CAMAT KAMIPANG
NOMOR: 500.12.12/544/2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN KAMIPANG KABUPATEN KATINGAN

CAMAT KAMIPANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Kamipang 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 Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kamipang 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 CAMAT KAMIPANG TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN KAMIPANG KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

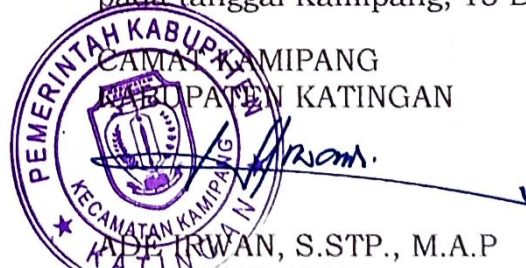
KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:
a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan;

- 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 Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Kecamatan Kamipang Katingan Bagian Umum 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 Kamipang, 15 Desember 2025


KAMIPANG
KABUPATEN KATINGAN
KADIN, S.STP., M.A.P
Pembina Tk I IV/b
NIP 198412292003121002

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.